

**Prefeitura da Cidade de São Paulo**  
**Secretaria Municipal da Saúde**  
**Secretaria-Executiva de Atenção Hospitalar**  
**Coordenadoria de Urgências e Emergências**  
**Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência**



**SAMU**  
**192**

# **PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO**

**CENTRAL DE REGULAÇÃO E INTERVENÇÃO**

**2024**

# **PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO**

**CENTRAL DE REGULAÇÃO E INTERVENÇÃO**

**Prefeito do Município de São Paulo**  
Ricardo Nunes

**Secretário Municipal da Saúde**  
Dr. Luiz Carlos Zamarco

**Secretário Adjunto da Saúde**  
Dr. Maurício Serpa

**Secretária-Executiva de Atenção Hospitalar**  
Dr<sup>a</sup> Marilande Marcolin

**Diretor do SAMU 192 São Paulo**  
Alexandre Resende

**2024**

# PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO

**CENTRAL DE REGULAÇÃO E INTERVENÇÃO**

**1ª EDIÇÃO**

## **Elaboração**

Enf. Ms. Maíra Costa Ferreira – Gerente do Núcleo de Qualidade e TI  
Enf. Amanda de Ornelas Carvalho – Analista de Qualidade  
Enf. Lia Midori Straceri Rosa - Analista de Qualidade  
Enf. Dr. Roudom Ferreira Moura - Analista de Qualidade  
Enf. Fabiana de Lima Ribeiro – Supervisora de Enfermagem Regulação  
Enf. Fabiana Amparo Ferraz – Assistente da Regulação  
Dra. Larissa Olm Cunha – Gerente da Central de Regulação  
Dr. Henrique Cesar S. A. L. Costa Filho – Médico Regulador

## **Colaboradores**

Alessandra Jesus Santana Silva – Gerente Administrativa  
Camila Ferreira dos Santos – Supervisora de Teleatendimento  
Carlos da Costa Cirne Neto - Assistente de Saúde URAM  
Cristian Fernandes Pereira – Supervisor de Teleatendimento  
Diego Tadeu Costa Santos – Supervisor de Teleatendimento  
Elaine Cristina dos Santos Melo Machado – Enfermeira Regulação  
Ionar Regina Alexandre de Menezes – Coordenadora de Teleatendimento  
Ivan Danilo Manzato – Condutor de Ambulância  
Jeane da Silva Araújo – Supervisora de Teleatendimento  
Joscimara Patrícia Robeiro – TARM  
Julia Dantas dos Santos – Rádio Operador  
Karen Pizani – Enfermeira Intervencionista  
Katia Martins Gonçalves – Supervisora de Teleatendimento  
Lilian Prestes – Enfermeira Regulação  
Luana Pereira da Silva – Supervisora de Teleatendimento  
Luciane Nunes Martins Soares – Supervisora de Teleatendimento  
Manoel Cassaroti Couto – Condutor de Ambulância  
Marcelo Veronez – Supervisor de Frota das URAM  
Mariana Aparecido – Enfermeira Regulação  
Mariana de Oliveira Gonçalves Luiz – Rádio Operador  
Millena Santos da Rocha – TARM  
Pamela de Oliveira Ferreira Gomes – Supervisora de Teleatendimento  
Patrícia Paranhos de Almeida – Enfermeira Assistente  
Ronaldo Castelo Branco – Enfermeiro Intervencionista URAM

Ronaldo da Silva Alves – Assistente de Frota  
Sérgio Sedor – Enfermeiro Intervencionista URAM  
Solange Ignacio Gagliard Bitencourt - Gerente de Frota  
Vera de Oliveira – Enfermeira Regulação  
Vicente Miguel Martins Pena – Condutor de Ambulância  
Wellington da Silva Candido – Supervisor de Teleatendimento  
Wesley Almeida Santos – Enfermeiro Intervencionista

### **Aprovação**

Cel. Alexandre Resende – Diretor do Samu 192 São Paulo  
Dr. José Caruso – Coordenador do Núcleo de Educação Permanente  
Dr. Laelcio Lins Ramos dos Santos – Diretor Técnico Médico  
Maria Jalva de Moraes – Gerente de Enfermagem

S241p São Paulo (Cidade). Secretaria da Saúde. Secretaria-Executiva de Atenção Hospitalar.  
Coordenadoria de Urgências e Emergências. Departamento de Serviço de  
Atendimento Móvel de Urgência.

Procedimentos Operacionais Padrão: Central de Regulação e Intervenção /  
Coordenadoria de Urgências e Emergências, Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência. São Paulo: SMS, 2024.  
636p.

1.Procedimentos Operacionais Padrão. 2. Atendimento Pré-Hospitalar. 3.Central  
de Regulação. I. Título.

CDU-616

## Sumário

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	13
-------------------------	----

### **TARM - Técnico Auxiliar de Regulação Médica**

1-001 TARM – Acesso aos sistemas operacionais .....	15
1-002 TARM - Atendimento telefônico de novas ocorrências .....	20
1-003 TARM - Atendimento telefônico de reiteração de ocorrências.....	26
1-004 TARM - Queda da ligação .....	31
1-005 TARM - Atendimento telefônico de trote, ligação errada, informação e agradecimento (TLIA) .....	34
1-006 TARM - Atendimento telefônico de ligações originadas de outros municípios ou outros serviços (190 Polícia Militar, 193 Bombeiros) .....	38
1-007 TARM - Atendimento telefônico com transferência de ligação interna.....	42
1-008 TARM - Atendimento telefônico de cancelamento de ocorrências .....	46
1-009 TARM – Monitoramento telefônico de ocorrências graves.....	50
1-010 TARM - Plano de Contingência para queda no sistema.....	53
1-011 TARM – Supervisão: Rotinas do início da jornada de trabalho .....	60
1-012 TARM – Supervisão: Pausas e intervalos para descanso e alimentação .....	65
1-013 TARM – Supervisão: Rotinas administrativas .....	69
1-014 TARM – Supervisão: Fluxo de abertura de chamados GLPI.....	74
1-015 TARM – SUPERVISÃO: Unidades de Saúde com Restrição .....	77
1-016 TARM – Supervisão: Recepção, habilitação de acesso aos sistemas e desligamento de servidores.....	81
1-017 TARM – Monitor de Qualidade: Rotinas administrativas .....	85

### **RO - Rádio Operador**

2-001 RO – Acesso aos sistemas operacionais.....	88
2-002 RO – Inserção de profissionais operacionais no sistema.....	93
2-003 RO – Despacho de viaturas.....	98
2-005 RO – Pausas para refeições das equipes de intervenção (PPR).....	105
2-006 RO – Solicitação de apoio externo.....	110
2-007 RO – Reiteração de ocorrências .....	115
2-008 RO – Abertura de novo chamado por solicitação da equipe de intervenção .....	119
2-009 RO - Comunicação com equipe de intervenção .....	123

### **CORE - Coordenação Regional de Enfermagem**

3-001 CORE – Acesso aos sistemas operacionais .....	131
3-002 CORE - Rotinas diárias do enfermeiro do CORE.....	136
3-003 CORE - Remanejamento das Equipes de Intervenção .....	147
3-004 CORE – Acolhimento e Qualificação de Ocorrências (AQO) .....	154
3-005 CORE – Maca retida .....	160
3-006 CORE – Comunicação com Equipe de Intervenção .....	167
3-007 CORE – Pausas para Refeição das Equipes de Intervenção (PPR) .....	175

### **PATE - Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem**

4-001 PATE – Acesso aos sistemas operacionais .....	180
4-002 PATE - Rotinas diárias do Enfermeiro .....	186
4-003 PATE – Reintegração de posse .....	203
4-004 PATE - Comitativa Presidencial e Vice Presidencial.....	210
4-005 PATE - Internação Involuntária.....	219
4-006 PATE - Transferência de pacientes para transporte aeromédico .....	226
4-007 PATE - Catástrofes e Múltiplas Vítimas .....	236
4-008 PATE - Unidades de Saúde com Restrição.....	245
4-009 PATE - Ambulância de Obeso .....	249
4-010 PATE - Ambulância Neonatal.....	257
4-011 PATE - Rotinas do Enfermeiro do COBOM.....	265
4-012 PATE - Rotinas do Enfermeiro da Supervisão 192 .....	270
4-013 PATE - Supervisão Operacional .....	277
4-014 PATE - Comunicação com Equipe de Intervenção.....	283
4-015 PATE - Solicitante na Central de Regulação (Demanda espontânea) .....	291
4-016 PATE – Enfermeiro Líder .....	296

### **MR - Médico Regulador**

5-001 MR – Acesso aos Sistemas Operacionais.....	302
5-002 MR - Rotinas Diárias .....	310
5-003 MR – Recepção de Novos Chamados .....	315
5-004 MR – Constatação de Óbito .....	322
5-005 MR – Classificação da ocorrência conforme determinante de prioridade ....	332
5-006 MR - Chamados com Múltiplas Reiteraões .....	340

5-007 MR – Ocorrências com Catástrofes e Múltiplas Vítimas.....	345
5-008 MR – Acionamento, Despacho e Liberação da URAM.....	354
5-009 MR – Solicitação de apoio externo .....	360
5-010 MR – Regulação médica nos casos de classificação Delta .....	367
5-011 MR – Maca retida / Acionamento da equipe sem maca .....	375
5-012 MR - Cancelamento de Chamados.....	383
5-013 MR - Recusa de Atendimento pela vítima ou pelo solicitante .....	390
5-014 MR – Segurança na cena para a equipe de intervenção .....	395
5-015 MR – Chegada da vítima no serviço de saúde.....	400
5-016 MR - Transferência de pacientes de serviços de hemodiálise .....	408
5-017 MR - Comunicação com equipes de intervenção.....	414
5-018 MR - Atendimento à Criança, Idoso e PCD em situações de vulnerabilidade.....	422
5-019 MR – Transporte de pessoas privadas de liberdade .....	427
5-020 MR - Atendimento em via pública e de morador de área livre .....	432
5-021 MR - Autoridades no local da ocorrência .....	437
5-022 MR - Médicos e Enfermeiros externos no local da ocorrência.....	442
5-023 MR - Transferência e transporte inter-hospitalar .....	447
5-025 MR - Transferência de pacientes para transporte aeromédico .....	453
5-026 MR – Empenho de ambulância de Obeso e Neonatal.....	458

## **Intervenção**

6-001 Solicitação de transferência entre unidade de saúde .....	464
6-002 Maca oficial retida em unidade de saúde .....	469
6-003 Remanejamento de pessoal para composição de equipe .....	479
6-004 Pausa para refeição (PPR) .....	484
6-005 Colaborador com enfermidade durante o plantão .....	489
6-006 Solicitante na base (Demanda espontânea) .....	494
6-007 Acionamento da equipe sem maca .....	500
6-008 Transporte de pacientes obesos (acima de 150Kg) .....	504
6-009 Transporte de acompanhante de paciente .....	509
6-010 Troca de pás de DEA e bolsa válvula máscara (AMBU).....	514
6-011 Troca de cilindros de oxigênio .....	520
6-012 Passagem de caso à equipe do hospital e recusa de assinatura (em vítimas sem risco iminente de vida) .....	526

6-013	Uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) .....	530
6-014	Paramentação e desparamentação de EPI.....	539
6-015	Rotinas diárias do condutor de URAM .....	550
6-016	Procedimentos iniciais em caso de acidentes com a URAM .....	560
6-017	Preenchimento da ficha de atendimento.....	565
6-018	Ocorrência com indício de violência .....	575

### **Frota**

7-001	Rotinas diárias do condutor de ambulância .....	583
7-002	Rotinas diárias do condutor de apoio operacional.....	593
7-003	Abastecimento de ambulância .....	603
7-004	Substituição da ambulância .....	611
7-005	Preenchimento da ordem de serviço externo .....	616
7-006	Procedimentos sobre multas e recursos .....	623

### **Operação Delegada**

8-001	Rotinas diárias dos Bombeiros Supervisores na Central de Regulação.....	627
8-002	Rotinas diárias dos Bombeiros da operação delegada.....	632



## ABREVIATURAS E SIGLAS

AM	Ambulância
APH	Atendimento Pré Hospitalar
AQO	Acolhimento e Qualificação de Ocorrências
CAD	<i>Computer Aided Dispatch</i>
CCS	<i>Call Center Supervisor</i>
CET	Companhia de Engenharia de Tráfego
CNT	Código Nacional de Trânsito
COBOM	Centro de Operações de Bombeiros
COPOM	Central de Operações da Polícia Militar
CORE	Coordenação Regional de Enfermagem
CPTM	Companhia Paulista de Trens Metropolitanos
CR	Central de Regulação
CROSS	Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde
CTB	Código de Trânsito Brasileiro
DEA	Desfibrilador Externo Automático
DEM	<i>Medical Emergency Dispatch</i>
EMD	<i>Emergency Medical Dispatch</i>
ENEL	Entidade Nacional de Eletricidade
EPI	Equipamento de Proteção Individual
GCM	Guarda Civil Metropolitana
GLPI	<i>Gestionnaire Libre de Parc Informatique</i>
GRAU	Grupo de Resgate e Atenção às <i>Urgências</i> e Emergências
ILPI	Instituição De Longa Permanência Para Idosos
IML	Instituto Médico Legal
IMV	Incidente com Múltiplas Vítimas
KG	Quilogramas
MASH	<i>Mobile Army Surgical Hospital</i> (Hospitais de Campanha)
MR	Médico Regulador
NEP	Núcleo de Educação Permanente
NR	Norma Regulamentadora
OSE	Ordem de Serviço Externo

PA	Posição ou Posto de Atendimento
PAM	Posto de Atendimento Médico
PATE	Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
PCD	Pessoa com Deficiência
PCR	Parada Cardiorrespiratória
PM	Polícia Militar
PMA	Posto Médico Avançado
POP	Procedimento Operacional Padrão
PPR	Pausa Para Refeição
QAP	Permanecendo na escuta ou estou na escuta
RCP	Ressuscitação Cardiopulmonar
RF	Registro Funcional
RG	Registro Geral (carteira de identidade)
RO	Radio Operador
RUE	Rede de Atenção à Urgência e Emergência – Pré-Hospitalar Fixo
SAMU 192	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
SAV	Suporte Avançado de Vida
SBV	Suporte Básico de Vida
SIOPM	Serviço de Informação Operacional da Polícia Militar
SIV	Suporte Intermediário de Vida
SPTTrans	São Paulo Transportes
SVO	Serviço De Verificação De Óbito
TARM	Técnico Auxiliar de Regulação Médica
TI	Tecnologia da Informação
URAM	Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

## **SIGLÁRIO DAS BASES POR REGIÃO**

### ***CENTRO***

AS - Base AMA Sé  
BR - Base Bom Retiro  
HM - Base HSPM  
NJ - Base Nove De Julho  
SC - Base Santa Cecília

### ***LESTE***

L1 – Cidade Tiradentes  
L2 – Inácio Monteiro  
L3 – UPA Cidade Tiradentes  
L4 – UPA Júlio Tupy  
L5 – PA São Matheus  
L6 – São Mateus  
L7 – Rio Claro  
L8 – Itaquera Planalto  
L9 – UPA Itaquera  
L10 – UBS Itaquera  
L11 – USP Leste  
L12 – Ermelino Matarazzo  
L13 – UPA Tito Lopes  
L14 – UBS Cidade Nova Miguel  
L15 – UPA Jd. Helena  
L16 – PB São Miguel  
L17 – UBS Jd. das Oliveiras  
L18 – UPA Atualpa

### ***NORTE***

AS - Santana  
BR- Brasilândia  
CE- Cecco Jaçanã  
CH- Cachoeirinha  
CP- CAPS Pirituba  
ET- Elísio Teixeira Leite

HU- Hungria  
JV- Jova Rural  
MD - Mandaqui  
PA- Palmeiras  
PB- Pirituba  
PE- Perus  
ST – Storopoli  
UP- UPA Jaçanã  
WE- Walter Elias

***OESTE***

AS – AMA Sorocabano  
AV – Aristides Viadana  
BT – PS Butantã  
BU – Base USP  
CI – CAPS Itaim  
JC – Jd. Colombo  
L – PS Lapa  
MD – Mario Degni  
BL – Base Lapa  
SAS – SAV AMA Sorocabano  
SAV – SIV Aristides Viadana  
SPB – SAV Pat Band  
SU – SAV USP  
U – USP

***SUDESTE***

CE - Cupecê (1052)  
CR - Cruzeiro (1092)  
E1- Esperança (1053)  
E2 - Esperança (1169)  
H - Hermenegildo (1051)  
IP1 – Ipiranga (1072)  
IP2 – Ipiranga (1073)  
IP3 – Ipiranga (1075)

N1- São Nicolau (1074)  
N2- São Nicolau (1094)  
NC - Nhocuné (1054)  
PB1- PB Mooca (1166)  
PB2- PB Mooca (1093)  
SC- Sacomã (999)  
S1- Saboya (1117)  
S2 - Saboya (1001)  
T – TCM (1096)  
TA1 – Tatuapé (1097)  
TA2- Tatuapé (1119)  
TA3- Tatuapé (1117)  
V1 – IVA (1118)  
V2 – IVA (1074)  
V3 – IVA (1002)

### **SUL**

AC – AMA Capão  
ALV – Alvarenga  
ANC – Anchieta  
CA – Cidade Ademar  
CG – Campo Grande  
EM – Embura/Marsilac  
INT – Interlagos  
HP – Parelheiros  
L13 – Largo XIII  
MA – Maria Antonieta  
MB – M Boi Mirim  
PAR – Paraisópolis  
SL – São Luis  
UVIS – SUVIS Cidade Ademar  
VC – Vera Cruz

## INTRODUÇÃO

A evolução demográfica e epidemiológica impactou significativamente a demanda por serviços de saúde, tornando imperativo reestruturar os processos de urgência e emergência. A superlotação nos prontos-socorros evidencia a necessidade de uma abordagem mais eficaz na triagem e encaminhamento de casos, a fim de priorizar o atendimento às vítimas graves.

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, conhecido como SAMU 192, desempenha um papel fundamental no município de São Paulo, proporcionando assistência rápida e eficaz a qualquer cidadão em situações de urgência e emergência. Consciente de sua responsabilidade diante da vasta e diversificada população paulistana, o SAMU 192 busca incessantemente aprimorar seus recursos tecnológicos e operacionais para garantir um atendimento de qualidade, independentemente de barreiras geográficas, socioeconômicas, culturais ou domiciliares.

A cidade de São Paulo, caracterizada por sua dimensão territorial e diversidade, apresenta desafios singulares para o SAMU 192. Com uma população de aproximadamente 12 milhões de habitantes distribuídos em uma área de 1.521 km<sup>2</sup>, a metrópole enfrenta uma multiplicidade de eventos e situações que demandam uma atenção especial no âmbito da saúde de urgência. A presença significativa de eventos, como a Corrida de São Silvestre, a Virada Cultural e a Parada LGBT, que reúnem milhões de pessoas, evidencia a complexidade do cenário de atendimento emergencial na cidade.

Em 2023, o SAMU 192 São Paulo registrou um total de 1.450.445 chamadas, com uma média diária aproximada de quatro mil contatos. Essas ligações resultaram em cerca de 400 mil ocorrências, que por sua vez decorreram em 232.500 mil atendimentos. A distribuição desses atendimentos revela uma demanda diversificada, sendo 24% a casos de trauma, 11% a problemas respiratórios, 9% a situações psiquiátricas, 6% a complicações cardíacas, 6% a parada cardiorrespiratória, 3% a acidente vascular encefálico, 1% a questões ginecológicas e 40% relacionados a outras questões clínicas como problemas diabéticos, dor abdominal, convulsão, dor de cabeça, etc.

Diante desse contexto desafiador, torna-se imperativo a elaboração e implementação de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) que norteiem as ações do SAMU 192 no município de São Paulo.

Os POPs representam a espinha dorsal na gestão operacional do SAMU192 São Paulo, proporcionando uma base estruturada para as ações dos profissionais. Estes procedimentos visam padronizar e otimizar o atendimento, assegurando a eficiência, eficácia e humanização no socorro às vítimas de urgência e emergência.

Dessa forma, a implementação dos POPs não atende apenas à necessidade de enfrentar os desafios específicos do atendimento pré-hospitalar, mas também reforça o compromisso do SAMU 192 São Paulo em oferecer uma resposta ágil e humanizada a situações de urgência e emergência na extensa e diversificada população que serve. Este documento tem como objetivo desenvolver normas, condutas e procedimentos operacionais padrão pertinentes ao SAMU 192 da cidade de São Paulo, a fim de padronizar, sistematizar e otimizar o atendimento pré-hospitalar, garantindo eficácia, eficiência e humanização nas intervenções realizadas.

Enfim, a elaboração e implementação deste documento proporcionará um ambiente operacional mais eficaz, promovendo a qualidade do atendimento oferecido pelo SAMU 192 São Paulo e, conseqüentemente, salvaguardando a vida e bem-estar da população paulistana em situações de urgência e emergência.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-001

Pág. 1 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### TARM - Acesso aos sistemas operacionais

1-001 TARM – Acesso aos sistemas operacionais

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Definir o processo de *login* e *logout* dos sistemas operacionais pelo TARM para realizar atendimento das ligações recebidas no SAMU 192 SP.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.





Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-001

Pág. 2 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**TARM - Acesso aos sistemas operacionais**

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. RG Registro Geral (carteira de identidade)
- 3.2. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.3. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências, Atendimento 192.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. TARM.

### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. No início da jornada, o TARM deve acomodar-se em uma cabine pré-definida pela supervisão, colocar o “headset” e acessar os programas que se encontram na área de trabalho do computador. Para isso é necessário o número do RG e sua senha pessoal, fazendo assim seu *login* no sistema;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-001</b>	<b>Pág. 3 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM - Acesso aos sistemas operacionais</b>		

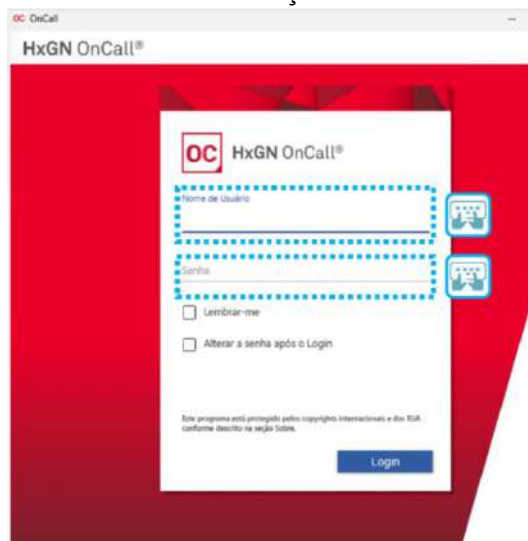
6.2. Efetuar o login no programa *OnCall*, que se encontra na área de trabalho do computador, inserindo dados do usuário, senha, ramal correspondente, idioma “PORTUGUÊS”, conforme imagem abaixo:



		<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>			
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>					
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>			<b>POP 1-001</b>		<b>Pág. 4 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>		<b>Emissão: 01/07/2024</b>		<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>TARM - Acesso aos sistemas operacionais</b>					

6.3. Após abertura da tela de atividade do sistema *Oncall*, verificar:

6.3.1 Se configuração corresponde ao perfil de REGULAÇÃO, selecionando a informação conforme imagem a seguir:



6.3.2 Selecionar a região correspondente no item “Cobertura”.

6.4. Após esta etapa, o profissional deve colocar seu número de registro e senha no aparelho telefônico para o recebimento das ligações telefônicas, concluindo assim o acesso aos sistemas;

6.5. Nos períodos de intervalos ou intrajornada (pausas de trabalho), o colaborador deve pausar o sistema, colocando o motivo, restabelecendo-o quando retornar ao atendimento;

6.6. Ao término da jornada, o profissional deve efetuar *logoff* (saída) dos programas, a fim de encerrar o recebimento de demandas em seu perfil.

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 1-001**

**Pág. 5 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**TARM - Acesso aos sistemas operacionais**

**7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

7.1. Não há.

**8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

8.1. Não há.

**9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012;

9.2. IAED. International Academies of Emergency Dispatch. The Emergency Priority Dispatch Systems. 2016. Disponível em: <https://www.emergencydispatch.org/home>.

**10. ANEXOS**

10.1 Não há.

**11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Ionar Menezes	Diego Tadeu Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-002

Pág. 1 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### TARM - Atendimento telefônico de novas ocorrências

1-002 TARM - Atendimento telefônico de novas ocorrências

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Definir as etapas do primeiro atendimento telefônico no setor 192 ao recepcionar, identificar, localizar e orientar corretamente novas ocorrências.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. BINA: dispositivo eletrônico que identifica o número de origem de uma chamada telefônica;
- 2.2. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos/auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, através da classificação e priorização das necessidades de assistência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências na Rede de Atenção;
- 2.3. Determinante: que determina, determinativo, motivo ou causador;
- 2.4. Protocolo Priority Dispatch: a Central de Operações opera com este protocolo americano da International Academy of Emergency Dispatch (IAED), utilizado em vários países do mundo e por mais de três mil Centrais de Operações. Ele padroniza como os operadores de chamadas (TARM) se comunicam com os solicitantes e priorizam respostas baseadas nas informações fornecidas, possuindo também mecanismos para envio imediato de uma ambulância em situações críticas;



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-002

Pág. 2 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**TARM - Atendimento telefônico de novas ocorrências**

- 2.5. ProQA: software da Priority Dispatch em que cada determinante é composto de três informações que constroem o código em um formato de número-letra-número;
- 2.6. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. COBOM Centro de Operações de Bombeiros
- 3.2. COPOM Central de Operações da Polícia Militar
- 3.3. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.4. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências, Atendimento 192.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. TARM e Rádio operadores.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-002

Pág. 3 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**TARM - Atendimento telefônico de novas ocorrências**

## 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Iniciada a jornada ou intrajornada (pausa de trabalho) o profissional, devidamente liberado para recepção de ligações telefônicas, recebe a ligação. Atende ao telefone com a seguinte frase: “SAMU DE SÃO PAULO, QUAL É O ENDEREÇO DA EMERGÊNCIA?”. Devendo repetir a frase por 3 (três) tentativas caso o solicitante não responda. Se permanecer na negativa, encerrar a ligação com a frase: “POR MOTIVO DE LINHA VAZIA, ENCERRO”;
- 6.2. Caso o solicitante interaja, solicitar o endereço da emergência e registrar no sistema confirmando se este encontra-se no município de São Paulo. (vide POP TARM 1-006);
- 6.3. Confirmar com solicitante uma avenida ou rua principal próxima ao endereço da solicitação e um ponto de referência conhecido pelos transeuntes da região, caso necessário solicitar o CEP;
- 6.4. Perguntar se o local em que a vítima se encontra é casa, apartamento, via pública ou outro estabelecimento;
- 6.5. Solicitar um telefone para contato, confirmando com o número que aparece na *Bina*, ou registrar outros números informados pelo solicitante;
- 6.6. Se o número de telefone do solicitante for de celular, confirmar só o da *Bina*;
- 6.7. Se for um número fixo com final 190, confirmar número do solicitante em linha no início da ligação;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 1-002**

**Pág. 4 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**TARM - Atendimento telefônico de novas ocorrências**

- 6.8. Se for telefone fixo, considerar o número da *Bina* no primeiro momento e ao final do chamado perguntar se há outro número ou confirmar o mesmo. Se for fixo, de órgão público (COBOM, COPOM) solicitar outro telefone;
- 6.9. Registrar origem da chamada (se é UBS, residência, casa de repouso, outras instituições – Prevent Senior, COBOM, COPOM, entre outros);
- 6.10. Questionar o nome do solicitante e posteriormente o nome do paciente, concluindo assim a coleta de dados iniciais;
- 6.11. Prosseguir com o registro no programa PROTOCOLO, abrindo o sistema ProQA;
- 6.12. Iniciar com a pergunta 3 do protocolo: “DIGA EXATAMENTE O QUE ESTÁ ACONTECENDO.”;
- 6.13. Realizar o registro das informações exatamente como é referido pelo solicitante observando se a queixa se enquadra em uma das ocorrências previstas como “CÓDIGO ECHO” que ao serem pressionados agilizam o envio do código de resposta (POP TARM 1-009);
- 6.14. Não sendo “CÓDIGO ECHO”, fazer a seleção da queixa de forma mais apropriada para o caso. Pedir para o solicitante ter calma, paciência e responder exatamente o que lhe é perguntado;
- 6.15. Após respondidas as perguntas chave e o preenchimento das abas necessárias de cada prioridade, é gerado um código de resposta apropriado para o caso;
- 6.16. Realizar as instruções conforme protocolo;



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 1-002**

**Pág. 5 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**TARM - Atendimento telefônico de novas ocorrências**

- 6.17. Clicar ENCAMINHAR e informar ao solicitante que o chamado foi registrado;
- 6.18. Informar o número do protocolo gerado e encerrar o chamado, informando que é só aguardar no local;
- 6.19. Caso seja questionado sobre o tempo de atendimento, responder: “SEU CHAMADO FOI REGISTRADO E SERÁ AVALIADO PELA REGULAÇÃO MEDICA”, pedir que aguarde e que retorne à ligação para o 192 caso haja alguma mudança no estado da vítima, ou caso não haja mais necessidade do serviço e precise cancelar. Concluindo assim o registro de atendimento telefônico de novas ocorrências.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1 Chamados abertos via dígito 192, provenientes de clínicas de hemodiálise, deverão ser abertos pelos TARM com a descrição de Clínica de Hemodiálise no corpo do chamado e identificação do profissional responsável pela abertura do caso.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1 POP 1-006 – Atendimento telefônico pertinente a outros municípios ou outros serviços;
- 8.2 POP 1-009 – Monitoramento telefônico de ocorrências graves;



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 1-002**

**Pág. 6 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**TARM - Atendimento telefônico de novas ocorrências**

#### 8.1. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 8.2. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2.657, de 16 de dezembro de 2004. Estabelece as atribuições das centrais de regulação médica de urgências e o dimensionamento técnico para a estruturação e operacionalização das Centrais SAMU-192. Diário Oficial da União, Brasília, DF, n. seção 1, p. 76, 17 dez. 2004;
- 8.3. IAED. International Academies of Emergency Dispatch. The Emergency Priority Dispatch Systems. 2016. Disponível em: <https://www.emergencydispatch.org/home>.

#### 9. ANEXOS

- 10.1 Não há.

#### 10. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-003

Pág. 1 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### TARM - Atendimento telefônico de reiteração de ocorrências

1-003 TARM - Atendimento telefônico de reiteração de ocorrências

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Definir as etapas do atendimento telefônico 192 referente a reiteração de ocorrência, inserindo novas informações sobre o estado de saúde da vítima que aguarda o atendimento do SAMU 192.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Protocolo Priority Dispatch: a Central de Operações opera com este protocolo americano da International Academy of Emergency Dispatch (IAED), utilizado em vários países do mundo e por mais de três mil Centrais de Operações. Ele padroniza como os operadores de chamadas (TARM) se comunicam com os solicitantes e priorizam respostas baseadas nas informações fornecidas, possuindo também mecanismos para envio imediato de uma ambulância em situações críticas;



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-003

Pág. 2 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**TARM - Atendimento telefônico de reiteração de ocorrências**

- 2.3. ProQA: software da Priority Dispatch em que cada determinante é composto de três informações que constroem o código em um formato de número-letra-número;
- 2.4. Reiteração: repetição; ação ou efeito de reiterar, de repetir; São novas ligações feitas via dígito 192 pelo mesmo solicitante, ou por solicitantes diferentes, para uma mesma vítima.
- 2.5. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências;

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. CR Central de Regulação
- 3.2. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.3. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências e Atendimento 192.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. TARM e Rádio operadores.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-003

Pág. 3 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**TARM - Atendimento telefônico de reiteração de ocorrências**

## 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Iniciada a jornada ou intrajornada (pausa de trabalho) o profissional, devidamente liberado para recepção de ligações telefônicas, recebe a ligação. Atende ao telefone com a seguinte frase: "SAMU DE SÃO PAULO, QUAL O ENDEREÇO DA EMERGÊNCIA?". Devendo repetir a frase por 3 (três) tentativas caso o solicitante não responda. Se permanecer na negativa, encerrar a ligação com a frase: "POR MOTIVO DE LINHA VAZIA, ENCERRO";
- 6.2. Caso o solicitante interaja, deve-se ouvir atentamente o que o solicitante diz e se for identificado um caso de reiteração de chamado deve-se solicitar o endereço da emergência;
- 6.3. Localizar o endereço no sistema e confirmar com solicitante o endereço da emergência e o telefone da solicitação;
- 6.4. Identificar o solicitante e pedir para que ele confirme o nome da vítima;
- 6.5. Verificar no sistema se há registro de tentativa de contato pelo MR com o solicitante, e em caso positivo comunicar o supervisor;
- 6.6. O operador deve perguntar ao solicitante: "COMO A VÍTIMA ESTÁ NO MOMENTO, HOUVE ALTERAÇÃO NO QUADRO?", concluindo a coleta de dados iniciais;
- 6.7. Comunicar o supervisor imediatamente nos casos de evoluções abaixo, para que ele acione a CR:
  - 6.7.1. Evolução para PCR;
  - 6.7.2. Obstrução de via aérea de parcial para total (engasgo);
  - 6.7.3. Evolução de comportamento para agravos violentos;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-003</b>	<b>Pág. 4 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM - Atendimento telefônico de reiteração de ocorrências</b>		

- 6.7.4. Indício de suicídio;
- 6.7.5. Trabalho de parto com evolução para nascimento.
- 6.8. Prosseguir com o registro no programa PROTOCOLO, abrindo o sistema ProQA na aba observações;
- 6.9. Realizar o registro das informações exatamente como é referido pelo solicitante observando a possibilidade de mudança no registro do protocolo devido a alteração / agravamento da queixa;
- 6.10. Ler as instruções apropriadas;
- 6.11. Clicar na tecla ENCAMINHAR e informar ao solicitante que o chamado foi reiterado e para aguardar no local, e encerrar o chamado.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Caso seja questionado sobre o tempo de atendimento, responder: “NÃO TEMOS PREVISÃO PARA O ATENDIMENTO”. Solicitar que aguarde e que retorne à ligação para o 192 caso haja alguma mudança no estado do paciente. Concluindo o registro de atendimento telefônico de novas ocorrências;
- 7.2. Podendo ainda todo esse processo ser realizado por um TARM, previamente designado pelo Supervisor da Central 192, para realizar ativamente reiterações de chamados pendentes, dando prioridade pela reiteração das ocorrências com maior tempo de espera.

		<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>			
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>					
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>			<b>POP 1-003</b>		<b>Pág. 5 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>		<b>Emissão: 01/07/2024</b>		<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>TARM - Atendimento telefônico de reiteração de ocorrências</b>					

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

8.1. Não há.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2.657, de 16 de dezembro de 2004. Estabelece as atribuições das centrais de regulação médica de urgências e o dimensionamento técnico para a estruturação e operacionalização das Centrais SAMU-192. Diário Oficial da União, Brasília, DF, n. seção 1, p. 76, 17 dez. 2004;
- 9.2. IAED. International Academies of Emergency Dispatch. The Emergency Priority Dispatch Systems. 2016. Disponível em: <https://www.emergencydispatch.org/home>.

## 10. ANEXOS

10.1 Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-004

Pág. 1 de 3

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### TARM - Queda da ligação

1-004 TARM - Queda da ligação

#### 1. OBJETIVO

- 1.1. Definir as etapas do atendimento telefônico 192 frente às ligações não finalizadas.

#### 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, telefonistas auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências.

#### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência





### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-004

Pág. 2 de 3

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### TARM - Queda da ligação

3.2. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

## 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

4.1. Central de Regulação Médica das Urgências e Atendimento 192.

## 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

6.1 TARM e Radio Operadores.

## 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Iniciada a jornada ou intrajornada (pausa de trabalho) o profissional, devidamente liberado para recepção de ligações telefônicas, recebe a ligação. Atende ao telefone com a seguinte frase: "SAMU DE SÃO PAULO, QUAL O ENDEREÇO DA EMERGÊNCIA?". Devendo repetir a frase por 3 (três) tentativas caso o solicitante não responda. Se permanecer na negativa, encerrar a ligação com a frase: "POR MOTIVO DE LINHA VAZIA, ENCERRO";
- 6.2. Caso o solicitante interaja, solicitar o endereço da emergência;
- 6.3. Caso a ligação telefônica caia e o solicitante já tenha comunicado o número dele ou se constar registrado no identificador de chamada, retornar à ligação se o telefone de referência for DDD (011);
- 6.4. Caso o telefone de referência não seja DDD (011) e seja a única opção de contato, solicitar que o Supervisor da Central 192 retorne essa ligação;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 1-004**

**Pág. 3 de 3**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**TARM - Queda da ligação**

6.5. Após conseguir novo contato telefônico seguir com a abertura da ocorrência, conforme POP 1-002.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

7.1. Caso esteja fazendo acompanhamento de vítimas potencialmente graves e houver a queda da ligação por qualquer motivo, deve retornar o contato e retomar o acompanhamento da vítima até a chegada da equipe operacional no local.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

8.1. POP 1-002 Atendimento telefônico de novas ocorrências.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

9.1. Não há.

## **10. ANEXOS**

10.1. Não há.

## **11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Lia Straceri Diego Tadeu	Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-005

Pág. 1 de 4

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### TARM - Atendimento telefônico de trote, ligação errada, informação e agradecimento (TLIA)

1-005 TARM - Atendimento telefônico de trote, ligação errada, informação e agradecimento (TLIA)

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Definir as etapas do atendimento telefônico 192 frente às ligações com suspeita de trote, informações ou engano.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências;  
Trote telefônico: ligação telefônica feita com o intuito de ludibriar uma pessoa, física ou jurídica, desconhecido ou não, em qualquer dia, por



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-005

Pág. 2 de 4

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**TARM - Atendimento telefônico de trote, ligação errada, informação e agradecimento (TLIA)**

peessoa que se faz passar por outra ou não se identifica. Interrupção ou perturbação de serviço telefônico, ou de informação de utilidade pública.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.2. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências e Atendimento 192.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. TARM e Rádio operadores.

### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Iniciada a jornada ou intrajornada (pausa de trabalho) o profissional, devidamente liberado para recepção de ligações telefônicas, recebe a ligação. Atende ao telefone com a seguinte frase: "SAMU DE SÃO PAULO, QUAL O ENDEREÇO DA EMERGÊNCIA?". Devendo repetir a frase por 3 (três) tentativas caso o solicitante não responda. Se permanecer na negativa, encerrar a ligação com a frase: "POR MOTIVO DE LINHA VAZIA, ENCERRO";
- 6.2. Caso o solicitante interaja, deve-se ouvir atentamente o que o solicitante diz e se for identificado um caso de suspeita de trote, o TARM solicita mais informações, caso seja identificada uma brincadeira em

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-005</b>	<b>Pág. 3 de 4</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM - Atendimento telefônico de trote, ligação errada, informação e agradecimento (TLIA)</b>		

linha, ou palavras de baixo calão, ou discurso desconexo, o TARM encerra a ligação com a frase: “POR MOTIVO DE TROTE, ENCERRO”; Se, ao solicitar mais informações, for identificado um pedido de informações ou uma ligação de engano, o TARM deve orientar e encerrar a ligação;

- 6.3. No sistema OnCall, clicar no botão TLIA (trote, ligação errada, informação e agradecimento), procurar a justificativa adequada (trote de adulto, trote de criança, informações ou engano) e fazer o registro;
- 6.4. Concluindo assim o registro de atendimento telefônico com suspeita de trote, informações ou engano.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Não há.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. Não há.

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-005</b>	<b>Pág. 4 de 4</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM - Atendimento telefônico de trote, ligação errada, informação e agradecimento (TLIA)</b>		

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-006

Pág. 1 de 4

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### TARM - Atendimento telefônico de ligações originadas de outros municípios ou outros serviços (190 Polícia Militar, 193 Bombeiros)

1-006 TARM - Atendimento telefônico de ligações originadas de outros municípios ou outros serviços (190 Polícia Militar, 193 Bombeiros)

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Definir as etapas do atendimento telefônico 192 frente às ligações pertinentes a outros municípios ou transferidas de outros serviços como 190 - Polícia Militar e 193 - Bombeiros.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Corpo de Bombeiros: instituição permanente, essencial à segurança pública e às atividades de defesa civil, destina-se à execução de serviços de perícia, prevenção e combate a incêndios, de busca e salvamento, e de atendimento pré-hospitalar e de prestação de socorros nos casos de sinistros, inundações, desabamentos, catástrofes, calamidades públicas e outros em que seja necessária a preservação da incolumidade das pessoas e do patrimônio;
- 2.2. Polícia Militar: consideradas forças auxiliares, reserva do Exército, organizadas na conformidade da lei e compreende todos os encargos previstos na legislação específica, relacionados com a manutenção da ordem pública nos Territórios Federais;
- 2.3. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-006

Pág. 2 de 4

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**TARM - Atendimento telefônico de ligações originadas de outros municípios ou outros serviços (190 Polícia Militar, 193 Bombeiros)**

veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. COBOM Centro de Operações do Corpo de Bombeiros
- 3.2. COPOM Central de Operações da Polícia Militar
- 3.3. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.4. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências e Atendimento 192.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. TARM e Rádio operadores.

### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Iniciada a jornada ou intrajornada (pausa de trabalho) o profissional, liberado para recepção de ligações telefônicas, recebe a ligação. Atende ao telefone com a seguinte frase: "SAMU DE SÃO PAULO, QUAL O ENDEREÇO DA EMERGÊNCIA?". Devendo repetir a frase por 3 (três) tentativas caso o solicitante não responda. Se permanecer na negativa, encerrar a ligação com a frase: "POR MOTIVO DE LINHA VAZIA, ENCERRO";
- 6.2. Caso o solicitante interaja, solicitar o endereço da emergência e registrar no sistema confirmando se este encontra-se no município de São Paulo;





Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 1-006**

**Pág. 3 de 4**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**TARM - Atendimento telefônico de ligações originadas de outros municípios ou outros serviços (190 Polícia Militar, 193 Bombeiros)**

- 6.3. Se informado um endereço não pertencente ao município de São Paulo, questionar o solicitante qual o município em questão, solicitar que aguarde na linha e encontrar o número telefônico do SAMU do outro município na lista que está disponível na cabine. Caso não tenha na relação telefônica solicitar que ligue 192 de um telefone fixo ou público;
- 6.4. Se informado uma solicitação não condizente com os serviços prestados pelo SAMU 192, solicitar que aguarde na linha e encontrar o número telefônico do serviço pertinente na lista que está disponível na cabine;
- 6.5. Relatar ao solicitante que vai fazer a ligação, mas informar o número e orientar que se por acaso a ligação não for concluída, ele mesmo poderá ligar diretamente;
- 6.6. Realizar a ligação para o município ou serviço em questão se identificando e avisando ao atendente daquele serviço que possui um novo chamado e posteriormente, transferir a ligação garantindo o acolhimento do usuário;
- 6.7. Se o DDD do solicitante for 011, a transferência deverá ser direta, se for outro DDD informar ao supervisor para que ele faça a transferência;
- 6.8. No sistema OnCall, clicar no botão TLIA (trote, ligação errada, informação e agradecimento), procurar a justificativa adequada para a situação (outros municípios, 190 – POLÍCIA MILITAR, 193 - BOMBEIRO) e fazer o registro;
- 6.9. Concluindo assim o registro de atendimento telefônico com transferência para outros municípios ou outros serviços.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-006

Pág. 4 de 4

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**TARM - Atendimento telefônico de ligações originadas de outros municípios ou outros serviços (190 Polícia Militar, 193 Bombeiros)**

## 7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

7.1 Todas as ligações não atendidas devem ser tabuladas via sistema.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

8.1. Não há.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

9.1. Não há.

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-007

Pág. 1 de 4

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### TARM - Atendimento telefônico com transferência de ligação interna

1-007 TARM - Atendimento telefônico com transferência de ligação interna

## 1. OBJETIVO

- 1.1. Definir as etapas do atendimento telefônico 192 frente às ligações onde haja solicitação de transferência interna.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências;



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-007

Pág. 2 de 4

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**TARM - Atendimento telefônico com transferência de ligação interna**

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. CORE Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.2. PATE Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.3. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.4. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências e Atendimento 192.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 6.1 TARM e Radio Operadores.

### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Iniciada a jornada ou intrajornada (pausa de trabalho) o profissional, devidamente liberado para recepção de ligações telefônicas, recebe a ligação. Atende ao telefone com a seguinte frase: “SAMU DE SÃO PAULO, QUAL O ENDEREÇO DA EMERGÊNCIA?”. Devendo repetir a frase por 3 (três) tentativas caso o solicitante não responda. Se permanecer na negativa, encerrar a ligação com a frase: “POR MOTIVO DE LINHA VAZIA, ENCERRO”;
- 6.2. Caso o solicitante interaja, deve-se ouvir atentamente o que o solicitante diz e se for identificado uma solicitação de transferência interna, solicitar a região do município de São Paulo e com quem a pessoa deseja falar e prosseguir com a transferência da ligação;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 1-007**

**Pág. 3 de 4**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**TARM - Atendimento telefônico com transferência de ligação interna**

- 6.3. No sistema OnCall, clicar no botão TLIA (trote, ligação errada, informação e agradecimento), procurar a justificativa adequada para a situação (Transferência de Ligação Interna) e fazer o registro;
- 6.4. As ligações não atendidas devem ser tabuladas via sistema. Concluindo assim o registro de atendimento telefônico com transferência interna.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Apenas pode ser transferido direto ligações de profissionais da rede de saúde ou profissionais do SAMU 192 que desejarem falar com o CORE, PATE ou RÁDIO OPERADOR;
- 7.2. Quaisquer casos que não sejam os descritos no item anterior deverá ser encaminhado o caso para o Supervisor da Central 192, que realizará os devidos encaminhamentos;
- 7.3. Quando a ligação for referente a restrições de hospitais e unidades de saúde, transferir para o Supervisor da Central 192.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. Não há.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-007

Pág. 4 de 4

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**TARM - Atendimento telefônico com transferência de ligação interna**

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-008

Pág. 1 de 4

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### TARM - Atendimento telefônico de cancelamento de ocorrências

1-008 TARM - Atendimento telefônico de cancelamento de ocorrências

## 1. OBJETIVO

- 1.1. Definir as etapas do atendimento telefônico 192 referente ao cancelamento de ocorrências.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Cancelamento: ação ou efeito de cancelar, ação de deixar de fazer.
- 2.2. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.3. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências;



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-008

Pág. 2 de 4

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**TARM - Atendimento telefônico de cancelamento de ocorrências**

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. RO Rádio Operador
- 3.2. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.3. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação e Atendimento 192.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 6.1 TARM e Radio Operadores.

### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Iniciada a jornada ou intrajornada (pausa de trabalho) o profissional, devidamente liberado para recepção de ligações telefônicas, recebe a ligação. Atende ao telefone com a seguinte frase: "SAMU DE SÃO PAULO, QUAL O ENDEREÇO DA EMERGÊNCIA?". Devendo repetir a frase por 3 (três) tentativas caso o solicitante não responda. Se permanecer na negativa, encerrar a ligação com a frase: "POR MOTIVO DE LINHA VAZIA, ENCERRO";
- 6.2. Caso o solicitante interaja, deve-se ouvir atentamente o que o solicitante diz e se for identificado um caso de cancelamento de chamado deve-se solicitar o endereço da emergência;



 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-008</b>	<b>Pág. 3 de 4</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM - Atendimento telefônico de cancelamento de ocorrências</b>		

- 6.3. Localizar o endereço na lista de chamadas em espera no sistema e confirmar com solicitante o endereço da emergência, telefone e o nome da vítima;
- 6.4. Perguntar o motivo do cancelamento e o nome do solicitante que está cancelando o chamado;
- 6.5. Prosseguir com a solicitação do cancelamento no sistema *OnCall*, na aba de ocorrências. Neste campo, justificar o motivo da solicitação e finalizar;
- 6.6. Realizar o registro das informações exatamente como é referido pelo solicitante;
- 6.7. Agradecer a ligação e a informação, concluindo assim o registro do cancelamento de ocorrências;
- 6.8. Encerrar o chamado.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Caso observe no sistema que uma equipe já foi designada/despachada para o referido atendimento, deve-se ligar para o RO da região da ocorrência e comunicá-lo do cancelamento via 192. Caso não seja possível contato com o RO, avisar o supervisor.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 1-008**

**Pág. 49 de 4**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**TARM - Atendimento telefônico de cancelamento de ocorrências**

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2.657, de 16 de dezembro de 2004. Estabelece as atribuições das centrais de regulação médica de urgências e o dimensionamento técnico para a estruturação e operacionalização das Centrais SAMU-192. Diário Oficial da União, Brasília, DF, n. seção 1, p. 76, 17 dez. 2004.

## 10. ANEXOS

- 10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 1-009**

**Pág. 1 de 3**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**TARM – Monitoramento telefônico de ocorrências graves**

1-009 TARM – Monitoramento telefônico de ocorrências graves

**1. OBJETIVO**

- 1.1. Definir as etapas do monitoramento telefônico dos chamados graves, que são acompanhados até o encaminhamento de uma AM para o atendimento.

**2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. ProQA: software da Priority Dispatch em que cada determinante é composto de três informações que constroem o código em um formato de número-letra-número;
- 2.3. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências;

		<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>			
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>					
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>			<b>POP 1-009</b>		<b>Pág. 2 de 3</b>
<b>Versão Nº: 01</b>		<b>Emissão: 01/07/2024</b>		<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>TARM – Monitoramento telefônico de ocorrências graves</b>					

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. PCR           Parada Cardiorrespiratória
- 3.3. SAMU 192   Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.4. TARM           Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências e Atendimento 192.

### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. TARM e Radio Operadores.

### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Após o registro das informações, exatamente como é referido pelo solicitante, e tendo sido constatado que se trata de um atendimento de prioridade "ECHO", ou nos casos de PCR, respiração ineficaz, inconsciência, controle de sangramento ou vítimas convulsionando, o TARM deve permanecer na linha com o solicitante continuamente;
- 6.2. O TARM deve pedir que o solicitante fique ao lado da vítima, a fim de monitorar a situação do paciente e realizar as orientações cabíveis segundo o protocolo ProQA, até a chegada da equipe operacional no local para assumir o atendimento. Assim que a equipe chegar ao local, o TARM finaliza a ligação com o solicitante;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-009</b>	<b>Pág. 3 de 3</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM – Monitoramento telefônico de ocorrências graves</b>		

## 7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

7.1. Na impossibilidade de o solicitante ficar ao lado da vítima e acompanhá-lo no monitoramento, finalizar a ligação, registrando o chamado e solicitando que aguarde o atendimento no local se possível. É importante anotar que o solicitante recusou seguir no acompanhamento da vítima.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

8.1. Não há.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

9.1. IAED. International Academies of Emergency Dispatch. The Emergency Priority Dispatch Systems. 2016. Disponível em: <https://www.emergencydispatch.org/home>.

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-010

Pág. 1 de 7

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### TARM - Plano de contingência para queda no sistema

1-010 TARM - Plano de Contingência para queda no sistema

## 1. OBJETIVO

- 1.1. Descrever as etapas do plano de contingência quando houver falhas (quedas) nos sistemas operacionais na Central do SAMU 192.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências Samu 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência, além de ordenar o fluxo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Kit Contingência: materiais e impressos utilizados nos casos de queda total: Bloco de Protocolo de Entrada; Folha sulfite; 30 canetas (azul ou preta); listagem de telefones municipais; listagem de ramais.
- 2.3. Plano de contingência: tem o objetivo de descrever as medidas a serem tomadas no caso de queda de sistema e/ou de energia, incluindo a instrução para ativação de processos manuais, até o restabelecimento do funcionamento normal, minimizando assim impactos no atendimento.

 <p><b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE</p>	<p>Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-010</b>	<b>Pág. 2 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM - Plano de contingência para queda no sistema</b>		

- 2.4. *ProQA: software da Priority Dispatch* em que cada determinante é composto de três informações que constroem o código em um formato de número-letra-número;
- 2.5. Protocolo físico/mesa: Protocolo com 33 queixas para construção das ocorrências, com o fornecimento de instruções e procedimentos a serem utilizados com a vítima;
- 2.6. Queda *in locu* - Falha de sistema (parcial ou total) em uma máquina específica;
- 2.7. Queda Parcial – Falha em todos os computadores, mas somente uma parte do sistema (ex: sem acesso ao protocolo);
- 2.8. Queda Total – Falha em todas as máquinas, sem possibilidade de acesso ao sistema *OnCall* (sistema que automatiza o registro dos chamados, envio à regulação e despachadores);
- 2.9. Reiteração Solicitante: Ligação devido ao agravamento no estado da vítima, demora na chegada da ambulância, ou remoção por meios próprios;
- 2.10. Reiteração TARM: Ligação para verificar situação da ocorrência, mudanças no quadro da vítima, confirmação do endereço, telefone, e se permanece no aguardo (consultar POP TARM 1-003 - Atendimento telefônico de reiteração de ocorrência);
- 2.11. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-010</b>	<b>Pág. 3 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM - Plano de contingência para queda no sistema</b>		

2.12. Levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. CORE            Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.2. MR             Médico Regulador
- 3.3. PATE           Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.4. RO             Radio Operador
- 3.5. SAMU 192    Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.6. TARM          Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.7. TI              Tecnologia da Informação

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação, Atendimento 192, TI, PATE, CORE, Monitoria do Atendimento, Supervisão do Atendimento 192 e Despacho.

### **5. EQUIPES ENOLVIDAS**

- 5.1. Todos os profissionais da Central de Regulação.



 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-010</b>	<b>Pág. 4 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM - Plano de contingência para queda no sistema</b>		

## 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

### 6.1 Queda parcial do sistema:

6.1.1 TARM aciona a supervisão informando o ocorrido;

6.1.2 Supervisor verifica se houve falha em todas as máquinas, sem o funcionamento do Protocolo de despacho;

6.1.3 Caso constate que foi um caso isolado, transfere-se a ligação para um outro TARM, com sequência de abertura;

6.1.4 Reinicia a máquina com problema, caso não seja resolvido, abrir chamado para correção (vide POP 1-014).

### 6.2 Sem Protocolo no sistema:

6.2.1 Utilizamos apenas o sistema *OnCall*;

6.2.2 Nesta tela, o TARM digita os dados do solicitante;

6.2.3 Seguir com as perguntas usando o protocolo físico/mesa;

6.2.4 Registrar as informações manualmente no campo de observações;

6.2.5 Salvar as informações e gerar o número de protocolo em sistema;

6.2.6 Fornecer as instruções usando o protocolo físico/mesa;

6.2.7 Finalização da ocorrência.

### 6.3 Queda total no sistema:

6.3.1 TARM aciona a supervisão informando o ocorrido;

6.3.2 Supervisor verifica se houve falha em todas as máquinas, sem o funcionamento do Protocolo de despacho;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-010</b>	<b>Pág. 5 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM - Plano de contingência para queda no sistema</b>		

6.3.3 Caso constate que foi uma queda total no sistema, deve avisar a equipe técnica da TI por telefone e gerar abertura de chamado na plataforma GLPI (vide POP 1-14);

6.3.4 Comunicar ao PATE e à Coordenação Médica;

6.3.5 Solicitar ajuda da monitoria;

6.3.6 Pegar o Kit Contingência (folhas sulfite, rascunhos, canetas, blocos de protocolos);

6.3.7 Entregar aos TARMs folhas, canetas para anotações dos formulários, Bloco de Protocolo de Entrada - Protocolo DEM da Academia Internacional; (anexo 10.1)

6.3.8 TARM segue as etapas do protocolo, utilizando protocolo físico/mesa;

6.3.9 Supervisão segue com as fichas preenchidas para regulação/despacho, separadas previamente por região e por prioridade;

6.3.10 Informar ao MR o que seria cada caso (dentro dos chamados com maior gravidade);

#### 6.4 Volta do sistema:

6.4.1 Supervisor separa as fichas por regiões (Leste, Norte, Centro, Oeste, Sul e Sudeste) e as registra, transcritas para o sistema. Se necessário poderá solicitar auxílio ao TARM;

6.4.2 Supervisor digitaliza as fichas e as entrega na sala da coordenação.

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-010</b>	<b>Pág. 6 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM - Plano de contingência para queda no sistema</b>		

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Realizar e registrar o feedback com os operadores quanto ao desempenho e os ajustes necessários;

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1 POP TARM 1-003 – Atendimento telefônico de reiteração de ocorrência
- 8.2 POP TARM 1-014 – Supervisão - Fluxo de abertura de chamados GLPI

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. IAED. International Academies of Emergency Dispatch. The Emergency Priority Dispatch Systems. 2016. Disponível em: <https://www.emergencydispatch.org/home>.

 <p style="text-align: center;"><b>Secretaria Municipal da Saúde</b> Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p> 		
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-010</b>	<b>Pág. 7 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM - Plano de contingência para queda no sistema</b>		

## 10. ANEXOS

### 10.1 Protocolo DEM da Academia Internacional

Banco de Protocolo de Entrada-Protocolo DEM da Academia Internacional		Respostas Pergunta Chave	
Caso número: _____	Data: _____	01- <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	Obs: _____
DEM (ID): _____	Hora: _____	02- <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	Obs: _____
Qual é o endereço da emergência? (verificar)		03- <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	Obs: _____
Casa/Apartamento/Comércio/Interseção/Ponto de referência/Jurisdição/Rastreador:		04- <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	Obs: _____
Qual é o número de telefone de onde você está ligando? (verificar)		05- <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	Obs: _____
Bem, diga-me exatamente o que aconteceu. <i>Inferentemente (apenas se Relatores 4º/5º)</i>		06- <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	Obs: _____
(Emprego) Ele/a está respirando ou tossindo? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A (Vá verificar e me diga o que você viu.) Não (v) bata nas costas.		07- <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	Obs: _____
Você está com o/a paciente agora? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> 1º p (x) <input type="checkbox"/> 4º p		08- <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	Obs: _____
Quantas (outras) pessoas estão feridas (doentes)? <input type="checkbox"/> Única <input type="checkbox"/> MÚLTIPAS: _____		09- <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	Obs: _____
Quantos anos ele/a tem? _____ (idade específica)		10- <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	Obs: _____
(Incerta) Então, diga-me mais ou menos a idade dele/a. <input type="checkbox"/> Adulto (≥ 8 anos) <input type="checkbox"/> Criança (1-7 anos) <input type="checkbox"/> Bebê (< 1 ano)			
Ele/a está acordado/a (consciente)? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não se sabe			
Ele/a está respirando? (verificar) <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> NÃO/NÃO RESPIRA <input type="checkbox"/> Inerte/RESPIRAÇÃO INEFICAZ/AGÔNICA (1º ou 2º passo) <input type="checkbox"/> Não se sabe (3º ou 4º passo)			
O paciente é homem ou mulher? <input type="checkbox"/> Homem <input type="checkbox"/> Mulher			
Código de Despacho: _____			
Protocolo nº atualizado: _____ Descrição de Determinação nº: _____			
Use apenas com NPDS® Assinada v12			
		<b>Observações</b>	
		Médico: _____	
		CORE: _____	
		Radio Operador: _____	

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE			<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</b>					
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>								
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>				<b>POP 1-011</b>		<b>Pág. 1 de 5</b>		
<b>Versão Nº: 01</b>			<b>Emissão: 01/07/2024</b>			<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>		
<b>TARM – Supervisão: Rotinas do início da jornada de trabalho</b>								

1-011 TARM – Supervisão: Rotinas do início da jornada de trabalho

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Descrever as rotinas de trabalho da supervisão do TARM.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências.

## 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. PA Posição ou Posto de Atendimento
- 3.2. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.3. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-011</b>	<b>Pág. 2 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM – Supervisão: Rotinas do início da jornada de trabalho</b>		

#### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências e Atendimento 192.

#### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 6.1 Supervisor de TARM, TARM e Radio Operadores.

#### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Ao iniciar a jornada de trabalho, o supervisor de TARM deve realizar o checklist dos equipamentos: mouse, teclado, CPU, monitor de cada PA e anotar em planilha eletrônica “CHECK LIST EQUIPAMENTOS” (anexo 10.1);
- 6.2. Controlar a frequência dos colaboradores conferindo a folha de ponto e organizar a equipe de trabalho, observando o número mínimo de colaboradores por turno, conforme tabela a seguir, solicitando hora extra se necessário:

<b>TURNO</b>	<b>192</b>	<b>DESPACHO</b>	<b>MONITORIA</b>	<b>SUPERVISÃO</b>	<b>ANALISTA/ COORD</b>	<b>SAC</b>
Manhã	31	11	3	3	1/1	2
Tarde	31	11	3	3	1/1	2
Noite	25	10	2	2	0	0
Madrugada	25	10	2	2	0	0

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 1-011</b>
<b>Versão Nº: 01</b>		<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM – Supervisão: Rotinas do início da jornada de trabalho</b>		

- 6.3. Após a confirmação das posições dos colaboradores nos PAs, cada TARM terá direito a 3 (três) pausas durante sua jornada de trabalho. (vide POP 1-012 - Pausa e intervalo para descanso e refeição);
- 6.4. Registrar atividades realizadas em planilha online, no grupo do WhatsApp dos supervisores e também via e-mail corporativo para a coordenação da empresa responsável pelo atendimento 192 ([irmenezes@stefanini.com](mailto:irmenezes@stefanini.com)), com cópia para o supervisor fixo do plantão. Caso folguista, concluindo assim parte da rotina diária.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Caso algum equipamento não esteja em conformidade, deve ser comunicado a equipe técnica para providenciar a troca (vide POP 1-014).

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. POP 1-012 – Pausa e intervalo para descanso e refeição;
- 8.2. POP 1-014 – Fluxo de abertura de chamados GLPI.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. Não há.



Secretaria Municipal da Saúde  
 Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
 Coordenadoria de Urgências e Emergências  
 Departamento de Serviço de Atendimento  
 Móvel de Urgência – SAMU 192



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 1-011**

**Pág. 4 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**TARM – Supervisão: Rotinas do início da jornada de trabalho**

**10. ANEXOS**

**10.1 Check List Equipamentos**

Turno: TARDE				Data: 20/11/2023						
DESPACHO										
	leste I	leste II	sudeste I	Sudeste II	Sul I	Sul II	Norte I	Norte II	Centro I	Centro II
Periféricos										
<b>192 -</b>										
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
Periféricos										
	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>
Periféricos										
	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>30</b>
Periféricos										
EU SUPERVISOR:				DECLARO TER FEITO O CHECK LIST AO ASSUMIR O PLANTÃO						
Turno: NOITE				Data: 20/11/2023						
DESPACHO										
	leste I	leste II	sudeste I	Sudeste II	Sul I	Sul II	Norte I	Norte II	Centro I	Centro II
Periféricos										
<b>192 -</b>										
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
Periféricos										
	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>
Periféricos										
	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>30</b>
Periféricos										
EU SUPERVISOR:				DECLARO TER FEITO O CHECK LIST AO ASSUMIR O PLANTÃO						



 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-011</b>	<b>Pág. 5 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM – Supervisão: Rotinas do início da jornada de trabalho</b>		

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Amanda de Ornelas	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 1-012**

**Pág. 1 de 4**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**TARM – Supervisão: Pausas e intervalos para descanso e alimentação**

1-012 TARM – Supervisão: Pausas e intervalos para descanso e alimentação

**1. OBJETIVO**

- 1.1. Descrever o trabalho da supervisão de TARM com relação ao gerenciamento de pausas e intervalos para descanso e alimentação.

**2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências na Rede de Atenção;
- 2.2. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências.

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 1-012</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM – Supervisão: Pausas e intervalos para descanso e alimentação</b>		

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. NR Norma Regulamentadora
- 3.2. PA Posição ou Posto de Atendimento
- 3.3. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.4. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências e Atendimento 192.

### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Supervisor de TARM, TARM e Radio Operadores.

### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. As pausas e intervalos para alimentação devem ser dimensionadas e distribuídas de forma a não sobrecarregar os demais colaboradores;
- 6.2. Conforme NR-17, as pausas devem obedecer aos seguintes critérios:
  - 6.2.1 Ocorrer em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos;
  - 6.2.2 Ter início após os primeiros e últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho;
  - 6.2.3 Fora do posto de trabalho;
  - 6.2.4 Devem ser consignadas em registro impresso ou eletrônico;
  - 6.2.5 Se eletrônico, devem ser disponibilizados em versão impressa;
  - 6.2.6 Devem ser de fácil acesso e consulta pelos TARMs.

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 1-012</b>	<b>Pág. 3 de 4</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>TARM – Supervisão: Pausas e intervalos para descanso e alimentação</b>			

- 6.3. O intervalo para alimentação deve ser de 20 minutos ininterruptos, sem prejuízo decorrente das pausas sendo distribuído a critério do supervisor de TARM preferencialmente entre as pausas;
- 6.4. Permitir que os operadores, de forma que não sobrecarregue os demais, saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, após autorização do supervisor de TARM, a fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas e de ingerir água potável devendo orientá-lo a colocar seu telefone em modo pausa concluindo assim o preconizado sobre pausas e intervalos.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1 As pausas devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após operação em que tenham ocorrido ameaças, abuso verbal ou agressões, ou que tenha sido especialmente desgastante, que permitam ao operador recuperar-se e socializar conflitos e dificuldades com colegas, supervisores.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA. Portaria nº 423, de 7 de outubro de 2021. Aprova a nova redação da Norma Regulamentadora nº 17 - Ergonomia. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, p. 122, 8 out. 2021.

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 1-012**

**Pág. 4 de 4**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**TARM – Supervisão: Pausas e intervalos para descanso e alimentação**

**10. ANEXOS**

10.1. Não há.

**11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 1-013</b>	<b>Pág. 1 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>TARM – Supervisão: Rotinas administrativas</b>			

1-013 TARM – Supervisão: Rotinas administrativas

## 1. OBJETIVO

- 1.1. Descrever o trabalho da supervisão de TARM com relação as rotinas administrativas inerentes ao supervisor TARM.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências.

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 1-013</b>	<b>Pág. 2 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>TARM – Supervisão: Rotinas administrativas</b>			

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. PA Posição ou Posto de Atendimento
- 3.2. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.3. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências, Atendimento 192.

### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Supervisor de TARM, TARM e Radio Operadores.

### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. É de responsabilidade do supervisor TARM acompanhar o trabalho dos TARMs, sanar dúvidas quando necessário, acompanhar ligações em espera e em andamento, realizar ligações interurbanas, aplicação de “feedback” dos atendimentos para os TARM (identificados pela monitoria nas escutas telefônicas), atuar em problemas nos sistemas operacionais, apoiar nos casos de dificuldade com localização de endereço, monitoramento de vítimas, aplicar advertências e outras medidas disciplinares;
- 6.2. As escutas telefônicas de ligações em curso ou monitoramento de ligações devem obedecer aos critérios previstos em legislação vigente, bem como a ciência/ anuência prévia do TARM;

	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-013</b>	<b>Pág. 3 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM – Supervisão: Rotinas administrativas</b>		

- 6.3. As ligações interurbanas realizadas devem ser anotadas no relatório diário e encaminhado para o e-mail corporativo da coordenação TARM (irmenezes@stefanini.com);
- 6.4. Os *feedbacks* serão realizados pro ativamente pelo supervisor de TARM de forma a contemplar elogios, atendimentos exemplares, adequação de postura ou sinalização de que pode levar a uma advertência;
- 6.5. Advertência verbal e escrita, suspensões ou encaminhamentos para o setor jurídico devem ser informados via chamado corporativo, com objetivo do gerenciamento pela empresa, assim como as medidas disciplinares a serem tomadas;
- 6.6. As informações devem ser lançadas na escala de serviço disponível em pasta sob cuidados dos supervisores no diretório “C” do computador.
- 6.7. Anotar restrições de hospitais (superlotação, falta de equipe e/ou equipamento etc.) recebidas pelo 192 e transferidas pelo TARM ao Supervisor em planilha online para que o médico regulador tenha acesso a informação simultaneamente;
- 6.8. Alimentar planilha de absenteísmo - ABS (anexo 10.1), gerenciar os indicadores relacionados, desenvolver plano de ação e acompanhar os resultados.



 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-013</b>	<b>Pág. 4 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM – Supervisão: Rotinas administrativas</b>		

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Caso algum equipamento não estiver funcionando de maneira adequada, a equipe técnica deve ser comunicada para providenciar a troca (vide POP 1-14).

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. POP 1-14 TARM - Fluxo de abertura de chamados GLPI.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. Não há.

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-013</b>	<b>Pág. 5 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM – Supervisão: Rotinas administrativas</b>		

## 10. ANEXOS

### 10.1 Planilha de Absenteísmo

PLANILHA DE ASSIDUIDADE						SÁB	DOM	SEG	TER
Quant	Célula	TURNO	Supervisor	Funcionário	Falta	11/nov	12/nov	13/nov	14/nov
56	192	TARDE			0	P	P	P	P
57	192	TARDE			0	P	P	P	P
58	192	TARDE			0	P	P	P	P
59	192	TARDE			1	P	FO	P	P
60	192	TARDE			2	FO	P	P	P
61	192	TARDE			0	P	FO	P	P
62	192	TARDE			1	P	P	P	P
63	192	TARDE			0	P	P	FO	P
64	192	TARDE			0	P	P	P	P
65	MONITOR	TARDE			0	P	P	P	P
67	192	TARDE			0	P	P	FO	P
68	MONITOR	TARDE			0	P	P	P	P
69	192	TARDE			0	P	P	P	FO
70	192	TARDE			5	FO	FJ	P	P
71	192	TARDE			0	FE	FE	FE	FE
73	192	TARDE			0	FE	FE	FE	FE
74	192	TARDE			0	P	FO	P	P
75	192	TARDE			0	P	P	FO	P
76	192	TARDE			00:00	P	FO	P	P
77	192	TARDE			0	P	P	FO	P
78	192	TARDE			0	P	P	FO	P
79	192	TARDE			0	P	P	P	P
80	192	TARDE			0	P	P	P	P
81	192	TARDE			0	P	P	P	FO
82	192	TARDE			0	P	P	P	FO
83	192	TARDE			0	P	P	P	
84	192	TARDE			1	P	FO	P	
85	192	TARDE			0	P	FO	P	
86	192	TARDE			0	P	P	P	
87	192	TARDE			0	P	P	P	
88	192	TARDE			0	FO	P	P	
89	192	TARDE			0	P	P	P	
142	192	TARDE			0	P	FO	P	
90	192	TARDE			0	P	P	P	FO
92	192	TARDE			0	INSS	INSS	INSS	INSS
93	192	TARDE			0	INSS	INSS	INSS	INSS
95	192	TARDE			0	INSS	INSS	INSS	INSS

## 11 CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 1-014**

**Pág. 1 de 3**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**TARM – Supervisão: Fluxo de abertura de chamados GLPI**

1-014 TARM – Supervisão: Fluxo de abertura de chamados GLPI

## **1. OBJETIVO**

- 1.1. Descrever o processo de abertura de chamados no sistema GLPI pelo supervisor TARM quando houver algum problema envolvendo os equipamentos de informática (*hardware* e periféricos).

## **2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. GLPI: Sistema de informática utilizado para gestão de serviços, chamados e demandas em TI;
- 2.3. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências.

## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 1-014

Pág. 2 de 3

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**TARM – Supervisão: Fluxo de abertura de chamados GLPI**

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. GLPI *Gestionnaire Libre de Parc Informatique*
- 3.2. PA Posição ou Posto de Atendimento
- 3.3. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.4. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências e Atendimento 192.

### 5. EQUIPES ENOLVIDAS

- 5.1. Supervisores, TARM e radio operadores.

### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. A abertura de chamados no sistema inicia com a demanda trazida pelo TARM, Rádio operador ou constatada pelo próprio supervisor TARM;
- 6.2. O Supervisor TARM deverá acessar o sítio do sistema GLPI na internet e realizar seu login;
- 6.3. Na tela inicial selecionar a opção “criar chamado”;
- 6.4. Descrever os problemas encontrados e selecionar a opção enviar;
- 6.5. O suporte técnico irá receber e avaliar a demanda, aplicar a solução cabível e realizar o *feedback* via sistema.

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-014</b>	<b>Pág. 3 de 3</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM – Supervisão: Fluxo de abertura de chamados GLPI</b>		

## 7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

- 7.1. O Supervisor TARM deverá acompanhar se a demanda foi atendida e realizar a devolutiva ao colaborador acerca da resolução, concluindo assim o fluxo de abertura de no sistema GLPI.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 8.1. Não há.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 10.1 Não há.

## 10. ANEXOS

- 10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 1-015**

**Pág. 1 de 4**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**TARM – Supervisão: Unidades de saúde com restrição**

1-015 TARM – SUPERVISÃO: Unidades de Saúde com Restrição

**1. OBJETIVO**

- 1.1. Definir o processo de comunicação das Unidades de Saúde com Restrição e o SAMU 192 São Paulo.

**2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;
- 2.3. Unidades de saúde com restrição: As unidades de saúde dispõem de estrutura e recursos conhecidos, que compõem parte dos critérios para definição do destino do paciente atendido pelo SAMU. Quando há alguma mudança que afete sua capacidade operacional (como

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE		<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>			
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>					
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>			<b>POP 1-015</b>		<b>Pág. 2 de 4</b>
<b>Versão Nº: 01</b>		<b>Emissão: 01/07/2024</b>		<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>TARM – Supervisão: Unidades de saúde com restrição</b>					

equipamentos quebrados, superlotação etc.), a unidade de saúde deve informar o SAMU 192 para que novas opções de encaminhamento sejam avaliadas pela equipe.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. CORE            Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.2. PATE            Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.3. SAMU 192    Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.4. TARM            Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação, CORE, PATE e Atendimento 192.

### **5. EQUIPES ENOLVIDAS**

- 5.1. Médicos reguladores, enfermeiros, supervisores, TARM e radio operadores.

### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. O supervisor do 192 recebe a informação (por telefone) de alguma unidade de saúde, incluindo ou retirando a restrição;
- 6.2. O mesmo deve clicar no link, que se encontra na área de trabalho dos computadores, nomeado como “Unidades de Saúde com Restrição”;
- 6.3. Preencher o campo identificação com o nome, selecionar a região indicada, seguido da unidade saúde;

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 1-015</b>	<b>Pág. 3 de 4</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>TARM – Supervisão: Unidades de saúde com restrição</b>			

6.4. Indicar a ação de restrição ou liberação:

6.4.1 Restringir: Completar os campos obrigatórios com a restrição informada, meio de contato que foi transmitida a informação, nome do responsável pelo contato e o número de telefone ou e-mail, nome do médico regulador ciente da restrição e concluir o envio;

6.4.2 Liberar: Concluindo o envio a ação irá retirar a restrição da planilha de consulta, deixando a unidade de saúde sem restrições;

6.5. O médico regulador ou PATE pode consultar as informações clicando no link da área de trabalho nomeado “Planilha de consulta as Unidades de Saúde com Restrição” e selecionar a região que deseja consultar.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

7.1. Não há.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

8.1. Não há.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

9.1. Não há.



 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-015</b>	<b>Pág. 4 de 4</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM – SUPERVISÃO: Unidades de saúde com restrição</b>		

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE			<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>					
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>								
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>				<b>POP 1-016</b>		<b>Pág. 1 de 4</b>		
<b>Versão Nº: 01</b>			<b>Emissão: 01/07/2024</b>			<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>		
<b>TARM – Supervisão: Recepção, habilitação de acesso aos sistemas e desligamento de servidores</b>								

1-016 TARM – Supervisão: Recepção, habilitação de acesso aos sistemas e desligamento de servidores

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Definir o processo de recepção, habilitação de acesso aos sistemas operacionais e desligamento de servidores.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 1-016</b>	<b>Pág. 2 de 4</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>TARM – Supervisão: Recepção, habilitação de acesso aos sistemas e desligamento de servidores</b>			

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. RG Registro Geral (carteira de identidade)
- 3.2. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.3. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências e Atendimento 192.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. TARM e Rádio operadores.

### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. A recepção de novos colaboradores TARMs, em consonância com a NR-17 – anexo II e demais legislações vigentes, deve seguir os seguintes passos:
  - 6.1.1 Curso de Capacitação “protocolo DEM”, primeiros socorros e ambientação às rotinas de trabalho;
  - 6.1.2 Solicitar senhas e logins dos sistemas à equipe responsável pelo controle de usuários: ProQA (protocolo DEM) e *OnCall* (sistema de abertura e gestão de chamados e viaturas). Enviar email para a empresa Hexagon no endereço eletrônico: [suporte.br.sig@hexagon.com](mailto:suporte.br.sig@hexagon.com), contendo nome e RG;

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 1-016</b>	<b>Pág. 3 de 4</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>TARM – Supervisão: Recepção, habilitação de acesso aos sistemas e desligamento de servidores</b>			

6.1.3 Solicitar criação de ramal ligado ao colaborador (acesso telefônico) para a empresa IBITEC através de chamado na plataforma online.

6.2 Quando ocorrer o desligamento do colaborador, deve-se imediatamente proceder com a solicitação de exclusão das contas de logins criadas para ele, a fim de mitigar incidências de acessos não autorizados.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

7.1. Não há.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

8.1. Não há.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

9.1. MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA. Portaria nº 423, de 7 de outubro de 2021. Aprova a nova redação da Norma Regulamentadora nº 17 - Ergonomia. Diário Oficial da União, Brasília, DF, p. 122, 8 out. 2021.

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-016</b>	<b>Pág. 4 de 4</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM – Supervisão: Recepção, habilitação de acesso aos sistemas e desligamento de servidores</b>		

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 1-017**

**Pág. 1 de 3**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**TARM – Monitor de qualidade: Rotinas administrativas**

1-017 TARM – Monitor de Qualidade: Rotinas administrativas

## **1. OBJETIVOS**

- 1.1. Descrever as atividades do Monitor de Qualidade com relação as rotinas administrativas inerentes a função.

## **2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências Samu 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Protocolo Priority Dispatch: a Central de Operações opera com este protocolo americano da International Academy of Emergency Dispatch (IAED), utilizado em vários países do mundo e por mais de três mil Centrais de Operações. Ele padroniza como os operadores de chamadas (TARM) se comunicam com os solicitantes e priorizam respostas baseadas nas informações fornecidas, possuindo também mecanismos para envio imediato de uma ambulância em situações críticas;
- 2.3. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa

  		
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 1-017</b>	<b>Pág. 2 de 3</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>TARM – Monitor de qualidade: Rotinas administrativas</b>		

levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. PA Posição ou Posto de Atendimento
- 3.2. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.3. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação e Atendimento 192.

### **5. EQUIPES ENOLVIDAS**

- 5.1. Monitor da Qualidade, TARMs e rádio operadores.

### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Monitorar o atendimento dos operadores em contatos ativos e receptivos, em tempo real e gravados;
- 6.2. Acompanhar e avaliar o atendimento, presando pela execução de acordo com as normas da empresa (Protocolo Priority Dispatch/ Atendimento ao Cliente / Políticas Internas);
- 6.3. Comunicar ao supervisor qualquer problema relativo aos atendimentos prestados;
- 6.4. Acompanhar o desenvolvimento dos novos operadores;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 1-017**

**Pág. 3 de 3**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**TARM – Monitor de qualidade: Rotinas administrativas**

6.5. Contribuir com a crítica e elaboração dos roteiros utilizados pelos operadores, sempre que necessário.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

7.1. Realizar e registrar todos os *feedbacks* com os operadores, tanto com relação ao desempenho, quanto aos ajustes necessários.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

8.1 Não há.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

9.1. IAED. International Academies of Emergency Dispatch. The Emergency Priority Dispatch Systems. 2016. Disponível em: <https://www.emergencydispatch.org/home>.

## **10. ANEXOS**

10.1. Não há.

## **11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Lia Straceri Diego Tadeu	Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 2-001</b>	<b>Pág. 1 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>RO – Acesso aos sistemas operacionais</b>			

2-001 RO – Acesso aos sistemas operacionais

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Definir o processo de *login* e *logout* dos sistemas operacionais pelo Rádio Operador para realizar atendimento das ligações recebidas no SAMU 192 São Paulo via dígito 192.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 2-001</b>	<b>Pág. 2 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>RO – Acesso aos sistemas operacionais</b>			

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. RG Registro Geral (carteira de identidade)
- 3.2. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.3. RO Rádio Operador

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 e Atendimento 192.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Rádio operadores.

### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. No início da jornada, o RO deve acomodar-se em uma cabine pré-definida pela supervisão, colocar o “headset” e acessar os programas que se encontram na área de trabalho do computador. Para isso é necessário o número do RG e sua senha pessoal, fazendo assim seu *login* no sistema;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 2-001</b>	<b>Pág. 3 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>RO – Acesso aos sistemas operacionais</b>		

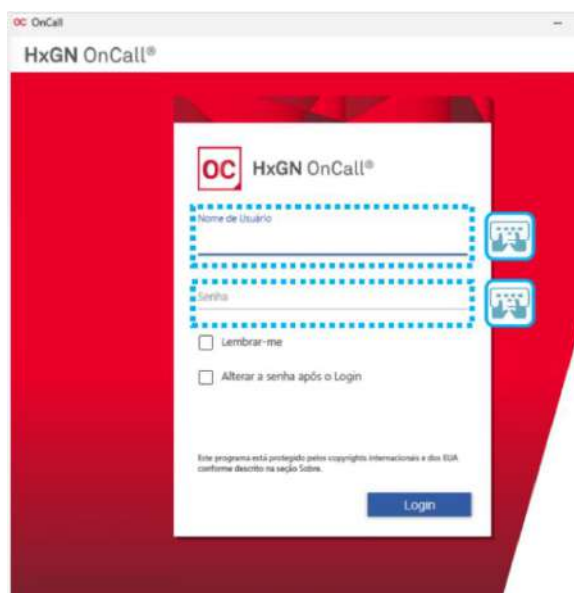
6.2. Efetuar o login no programa *OnCall*, que se encontra na área de trabalho do computador, inserindo dados do usuário, senha, ramal correspondente, idioma “PORTUGUÊS”, conforme imagem abaixo:



 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 2-001</b>	<b>Pág. 4 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>RO – Acesso aos sistemas operacionais</b>		

6.3. Após abertura da tela de atividade do sistema *Oncall*, verificar:

6.3.1. Se configuração corresponde ao perfil de REGULAÇÃO, selecionando a informação conforme imagem a seguir:



6.3.2. Selecionar a região correspondente no item “Cobertura”.

6.4. Após esta etapa, o profissional deve colocar seu número de registro e senha no aparelho telefônico para o recebimento das ligações telefônicas, concluindo assim o acesso aos sistemas;

6.5. Nos períodos de intervalos ou intrajornada (pausas de trabalho), o colaborador deve pausar o sistema, colocando o motivo, restabelecendo-o quando retornar ao atendimento;

6.6. Ao término da jornada, o profissional deve efetuar *logoff* (saída) dos programas, a fim de encerrar o recebimento de demandas em seu perfil.

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 2-001</b>	<b>Pág. 5 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>RO – Acesso aos sistemas operacionais</b>		

## 7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

7.1. Não há.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

8.1. Não há.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 2-002**

**Pág. 1 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**RO – Inserção de profissionais operacionais no sistema**

2-002 RO – Inserção de profissionais operacionais no sistema

**1. OBJETIVOS**

- 1.1. Definir o processo de montagem das equipes no sistema com a inserção de profissionais para tripular as viaturas, bem como a padronização do processo de checagem da equipe (“QAP”).

**2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Base Descentralizada: infraestrutura que garante tempo resposta de qualidade e racionalidade na utilização dos recursos do componente SAMU 192 regional ou sediado em Município de grande extensão territorial e/ou baixa densidade demográfica, conforme definido no Plano de Ação Regional, com a configuração mínima necessária para abrigo, alimentação, conforto das equipes e estacionamento da(s) ambulância(s);
- 2.2. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.3. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
- 2.3.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;

	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 2-002</b>	<b>Pág. 2 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>RO – Inserção de profissionais operacionais no sistema</b>		

- 2.3.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
- 2.3.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.3.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.4. Mapa Força: previsão de equipe e viaturas de uma determinada região;
- 2.5. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. CORE      Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.2. QAP      Permanecendo na escuta ou estou na escuta

	<p>Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 2-002</b>	<b>Pág. 3 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>RO – Inserção de profissionais operacionais no sistema</b>		

- 3.3. RO            Radio Operador
- 3.4. SAMU 192    Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.5. URAM        Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação, Atendimento 192 e Equipes de Intervenção.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Rádio operadores.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. No início do plantão operacional (diurno às 06:55h e noturno às 18:55h) o RO deverá acompanhar no canal do CORE a chamada dos profissionais relacionados no Mapa Força;
- 6.2. Registrar os dados informados no sistema da regulação e despacho (*OnCall*) de forma a compor as equipes;
- 6.3. Após a inserção no sistema de todos os componentes, o RO deverá se dirigir ao CORE e anotar todos os componentes que chegarem antes das 6:55h para inserção no sistema;
- 6.4. O profissional deverá informar o seu nome, número de Registro Funcional ou Matrícula, função, tipo de recurso e prefixo da viatura (número da AM) na qual irá compor equipe, e também o “Status” (com maca, maca retida, AM titular ou reserva, outros informes relevantes);



 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 2-002</b>	<b>Pág. 4 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>RO – Inserção de profissionais operacionais no sistema</b>		

- 6.5. Após 30 (trinta) minutos o CORE deverá realizar a passagem em rede dos profissionais ausentes no plantão (segunda chamada) no canal Despacho, e iniciar estratégias para os remanejamentos necessários.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Em algumas situações, os profissionais escalados para o plantão podem, um pouco antes do horário de início do plantão, informar via rede sua presença na Base. Sendo assim, cabe ao RO anotar a presença desse funcionário e posteriormente inseri-lo no sistema quando liberado.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 2-002</b>	<b>Pág. 5 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>RO – Inserção de profissionais operacionais no sistema</b>		

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 2-003

Pág. 1 de 7

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### RO – Despacho de viaturas

2-003 RO – Despacho de viaturas

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Definir o processo de empenho e despacho de viaturas pelo RO.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Base Descentralizada: infraestrutura que garante tempo resposta de qualidade e racionalidade na utilização dos recursos do componente SAMU 192 regional ou sediado em Município de grande extensão territorial e/ou baixa densidade demográfica, conforme definido no Plano de Ação Regional, com a configuração mínima necessária para abrigo, alimentação, conforto das equipes e estacionamento da(s) ambulância(s);
- 2.2. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.3. Determinante: que determina, determinativo, motivo ou causador;
- 2.4. ECHO: Ocorrência de máxima prioridade de acordo com *Protocolo Priority Dispatch*;
- 2.5. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.5.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 2-003

Pág. 2 de 7

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### RO – Despacho de viaturas

de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;

- 2.5.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
- 2.5.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.5.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.6. *Protocolo Priority Dispatcher*: a Central de Operações utiliza o protocolo americano (*Medical Priority Dispatch System*) da *International Academie of Emergency Dispatch* (IAED), utilizado em vários países do mundo e por mais de três mil Centrais de Operações. Este protocolo padroniza a forma como os operadores de chamadas (TARM) se comunicam com os solicitantes e priorizam respostas baseadas nas informações fornecidas, possuindo também mecanismos para envio imediato de uma ambulância em situações críticas;
- 2.7. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 2-003

Pág. 3 de 7

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### RO – Despacho de viaturas

levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. MR Médico Regulador
- 3.2. OD Operação Delegada
- 3.3. RO Rádio Operador
- 3.4. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.5. SAV Suporte Avançado de Vida
- 3.6. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 São Paulo, Atendimento 192 e Equipes de Intervenção.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Rádio operadores.

### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Após regulação médica dos chamados em tela, o RO deve verificar qual recurso foi indicado pelo MR para ser despachado;  
Empenhar a equipe clicando com o botão direito sobre a ocorrência e selecionar o subitem despachar viatura;
- 6.2. Informar via rádio para a equipe em todos os chamados: nome, idade

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 2-003**

**Pág. 4 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**RO – Despacho de viaturas**

- e queixa da vítima, endereço, página do guia e horário de empenho;
- 6.3. Ao ser empenhada a AM, o "STATUS" mudará, na seguinte ordem de acordo com a progressão da ocorrência:
- 6.3.1. DESPACHADO = DP
- 6.3.2. EM ROTA = ER
- 6.3.3. NO LOCAL = CH
- 6.3.4. TRANSIÇÃO AO HOSPITAL= SL
- 6.3.5. NO HOSPITAL = TH
- 6.4. Ao término a viatura poderá prosseguir em dois "STATUS":
- 6.4.1. MACA RETIDA = MR
- 6.4.2. APTO PARA NOVAS OCORRÊNCIAS = DM
- 6.5. O "STATUS" deve ser atualizado a cada 30 minutos pelo RO, chamando a equipe de intervenção via rádio e solicitando a situação no local;
- 6.6. Após a alteração do status inicial para "ER" ou próximas etapas, a equipe de intervenção poderá solicitar a complementação do chamado (outras informações que não ficaram claras para a equipe) além dos dados do numeral de ordem, código da ocorrência e horário de abertura;
- 6.7. Solicitar à equipe de intervenção os dados da vítima para realizar a atualização da ocorrência;
- 6.8. Se o status da ocorrência permanecer por mais de 30 min em "TH", a equipe deve informar obrigatoriamente os dados da vítima para que o RO consiga alterar o *status* do chamado para "Maca Retida";
- 6.9. Quando o STATUS for "DM" reinicia o processo, concluindo assim um



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 2-003**

**Pág. 5 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**RO – Despacho de viaturas**

ciclo do despacho de viaturas de intervenção;

6.10. Nos casos de ocorrência com prioridade ECHO e DELTA (listados em item 6.12), com objetivo de agilizar o tempo resposta, o RO deve identificar a equipe de URAM mais próxima do local e realizar o despacho imediato, sempre comunicando ao MR o envio da mesma;

6.10.1. Se a ocorrência for ECHO, localizar preferencialmente a equipe de SAV;

6.10.2. Na impossibilidade de encaminhar equipe SAV ou SIV será acionada equipe SBV ou OD. Havendo necessidade o enfermeiro da URAM irá tripular a ambulância até a unidade hospitalar. Neste caso a equipe SBV ou OD retorna ao local da cena após a passagem do caso para o enfermeiro condutor da URAM conduzir sua moto até a base (POP 6 – 015)

6.11. O Radio Operador poderá realizar o despacho imediato (sem necessidade de autorização verbal ou empenho escrito do Médico Regulador no corpo do chamado) nos seguintes casos, de acordo com o protocolo de ABERTURA:

Códigos ECHO: PCR

Engasgo

Códigos DELTA

Protocolo 22: Morte óbvia duvidosa

Protocolo 29. Colisão de trânsito / Acidente de transporte

29.1. Incidente grave (a – h);

29.2. Mecanismo de alto impacto (k – t);

29.3. Impacto de alta velocidade n

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 2-003**

**Pág. 6 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**RO – Despacho de viaturas**

- 29.4. Materiais perigosos;
- 29.5. Vítima aprisionada;
- 29.6. Parada;
- 29.7. Inconsciente;
- 29.8. Não alerta com respiração ruidosa (anormal);
- 29.9. Não alerta com respiração normal

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Após a regulação médica, quando o médico regulador vincula o atendimento a um número de AM, o despacho deve ser feito de forma imediato. Se não for, deve ser registrado o motivo (exemplo: rede ocupada, equipe não responde ao rádio, equipe fora de serviço, entre outros);
- 7.2. Nos casos pontuados neste protocolo de liberação da URAM pelo RO, o MR tem a prerrogativa do cancelamento desse despacho bem como encaminhamento do recurso para outro que considerar de maior prioridade, devendo comunicar este fato verbalmente ao RO e transcrever em ambos chamados (chamado original do empenho da URAM e chamado priorizado) sua decisão de mudança e motivo da priorização;
- 7.3. O empenho de recursos em apoio (SAMU ou outras instituições) ao primeiro atendimento das URAMs deve ser priorizado pelo MR e RO, de acordo com a definição, avaliação de cena da equipe empenhada e autorização do MR para tal fim.



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 2-003**

**Pág. 7 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**RO – Despacho de viaturas**

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

8.1. POP 6-015 – Rotinas diárias do condutor de URAM.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012;
- 9.2. IAED. International Academies of Emergency Dispatch. The Emergency Priority Dispatch Systems. 2016. Disponível em: <https://www.emergencydispatch.org/home>.

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Larissa Olm Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 2-005

Pág. 1 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### RO – Pausas para refeições das equipes de intervenção (PPR)

2-005 RO – Pausas para refeições das equipes de intervenção (PPR)

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Definir o processo da rotina de PPR das equipes de intervenção.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Base Descentralizada: infraestrutura que garante tempo resposta de qualidade e racionalidade na utilização dos recursos do componente SAMU 192 regional ou sediado em Município de grande extensão territorial e/ou baixa densidade demográfica, conforme definido no Plano de Ação Regional, com a configuração mínima necessária para abrigo, alimentação, conforto das equipes e estacionamento da(s) ambulância(s);
- 2.2. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.3. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.3.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 2-005**

**Pág. 2 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**RO – Pausas para refeições das equipes de intervenção (PPR)**

- 2.3.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
- 2.3.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.3.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.4. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;
- 2.5. Status das ambulâncias: podem apresentar no sistema da seguinte forma: DESPACHADO (DP), EM ROTA (ER), NO LOCAL (CH), TRANSIÇÃO AO HOSPITAL (SL), NO HOSPITAL (TH), MACA RETIDA (MR) e APTO PARA NOVAS OCORRÊNCIAS (DM).

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 2-005</b>	<b>Pág. 3 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>RO – Pausas para refeições das equipes de intervenção (PPR)</b>			

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. CORE Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.2. PPR Pausa Para Refeição
- 3.3. RO Rádio Operador
- 3.4. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.5. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências e Equipes de intervenção.

### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Rádio operadores, equipes de intervenção, CORE.

### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. A Pausa para Refeição (PPR) deve ser ofertada pelo RO às equipes de intervenção via rádio durante o período estipulado;
- 6.2. Realizar a oferta entre os seguintes horários: diurno das 11h30 às 15h e noturno das 23 às 02h;
- 6.3. Caso as equipes não aceitem a PPR no momento ofertado, informar o CORE para gerenciamento do fato;
- 6.4. Após acordado o horário da refeição da equipe, realizar a retirada temporária da equipe no sistema, clicando com o botão direito no número da ambulância e selecionar o subitem "FORA DE SERVIÇO" indicando "PPR";

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 2-005**

**Pág. 4 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**RO – Pausas para refeições das equipes de intervenção (PPR)**

- 6.5. Ao término do horário de refeição (60 minutos) alterar o “STATUS” novamente para “DM (disponível)”;
- 6.6. Casos omissos ou divergentes, informar ao CORE.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. O RO pode oferecer PPR em caso de maca retida e equipe na base. Nos casos de equipes com maca retida, como o sistema impossibilita colocar a equipe no status de PPR, o RO deve anotar no corpo da ocorrência o horário do início da baixa da equipe para realização do PPR;
- 7.2. Após os 60 minutos de PPR solicitar à equipe com maca retida a atualização de status com retorno da equipe na unidade de saúde com objetivo de recuperar a maca;
- 7.3. Ao oferecer o PPR para as equipes, o RO deve atentar-se se não existe nenhum chamado de prioridade ECHO em tela, se não há outra equipe em PPR na mesma Base e não baixar todas as equipes de SAV ao mesmo tempo;
- 7.4. É proibido fornecer tempo extra além dos 60 min para aquisição, preparo ou aquecimento da refeição.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 2-005**

**Pág. 5 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**RO – Pausas para refeições das equipes de intervenção (PPR)**

**9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.

**10. ANEXOS**

- 10.1 Não há.

**11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 2-006

Pág. 1 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### RO – Solicitação de apoio externo

2-006 RO – Solicitação de apoio externo

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Definir o processo de solicitação de apoio externo para o atendimento da ocorrência (Polícia Militar, Bombeiros, Defesa Civil, entre outros).

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Base Descentralizada: infraestrutura que garante tempo resposta de qualidade e racionalidade na utilização dos recursos do componente SAMU 192 regional ou sediado em Município de grande extensão territorial e/ou baixa densidade demográfica, conforme definido no Plano de Ação Regional, com a configuração mínima necessária para abrigo, alimentação, conforto das equipes e estacionamento da(s) ambulância(s);
- 2.2. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, telefonistas auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.3. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.3.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 2-006</b>	<b>Pág. 2 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>RO – Solicitação de apoio externo</b>			

- 2.3.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
- 2.3.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.3.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.4. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. CORE            Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.2. PM             Polícia Militar
- 3.3. SAMU 192    Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.4. RO             Radio Operador



	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 2-006</b>	<b>Pág. 3 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>RO – Solicitação de apoio externo</b>		

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

4.1. Central de Regulação, Atendimento 192 e Equipes de Intervenção.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

5.1. Rádio operadores, CORE, MR, equipes da intervenção.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. A Solicitação de apoio externo deve ser realizada pelo RO quando a demanda do atendimento assim exigir, seja por solicitação do médico regulador, ou da equipe de intervenção em cena;
- 6.2. Solicitar o apoio por via telefone (Polícia Militar, Bombeiros, Defesa Civil, entre outros), informando os dados da ocorrência e demais detalhes pertinentes;
- 6.3. Registrar o apoio solicitado na aba "INFORMAR ACIONAMENTO EXTERNO" no sistema da regulação e despacho (*OnCall*);
- 6.4. Informar a equipe empenhada sobre a solicitação de apoio realizada;
- 6.5. Reiterar pedido com o serviço solicitado se a equipe em cena informar a necessidade;
- 6.6. Casos omissos ou divergentes, informar ao CORE.

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 2-006</b>	<b>Pág. 4 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>RO – Solicitação de apoio externo</b>			

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Cancelar o acionamento junto ao órgão externo quando não houver mais necessidade;
- 7.2. Nos casos de acionamento de apoio por falta de recurso do SAMU 192, o RO deve verificar a situação do talão dos Bombeiros (número de protocolo da origem), checando o envio de algum recurso. Se já tiver sido encaminhado recurso de apoio para remoção da vítima, comunicar o MR para cancelamento do chamado.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 2-006</b>	<b>Pág. 5 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>RO – Solicitação de apoio externo</b>		

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11 CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 2-007</b>	<b>Pág. 1 de 4</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>RO – Reiteração de ocorrências</b>			

2-007 RO – Reiteração de ocorrências

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Definir as etapas referente a reiteração de ocorrência ativa, quando o RO realiza novo contato com solicitante, para complementar informações relevantes ao caso e checar se ainda aguarda atendimento.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 2-007</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>RO – Reiteração de ocorrências</b>		

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. MR Médico Regulador
- 3.2. RO Radio Operador
- 3.3. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação e Atendimento 192.

### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. TARM e Rádio operadores.

### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. A reiteração de chamados ativa deve ser realizada pelo RO, quando houver necessidade, para checar endereço ou para averiguar se ainda existe a necessidade de envio do serviço em chamados que perduram aguardando atendimento;
- 6.2. Deve-se confirmar endereço e complementar informações adicionais com o solicitante, se necessário;
- 6.3. Ligar para o número indicado como contato do solicitante ou buscar outros contatos informados no chamado, se houver;
- 6.4. Quando o solicitante interagir, deve-se confirmar o nome do solicitante, nome da vítima e endereço da emergência;
- 6.5. Ouvir atentamente o que o solicitante diz e obter a informação;
- 6.6. Registrar as informações coletadas no corpo do chamado;

	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 2-007</b>	<b>Pág. 3 de 4</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>RO – Reiteração de ocorrências</b>		

- 6.7. Caso seja verbalizado pelo solicitante que o mesmo deseja cancelar, realizar o registro das informações exatamente como é referido pelo solicitante, e encaminhar a solicitação de cancelamento para o MR;
- 6.8. No caso de evasão da vítima na cena, o RO poderá prosseguir com o cancelamento diretamente no sistema de regulação e despacho, escolhendo a opção “cancelar” por motivo de “evasão”;
- 6.9. Encerrar o chamado.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Não há.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 2-007</b>	<b>Pág. 4 de 4</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>RO – Reiteração de ocorrências</b>		

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 2-008

Pág. 1 de 4

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**RO – Abertura de novo chamado por solicitação da equipe de intervenção**

2-008 RO – Abertura de novo chamado por solicitação da equipe de intervenção

### 1. OBJETIVOS

- 1.1. Definir o processo de abertura de novo chamado solicitado pelas equipes de intervenção ao serem abordadas pela população, ao se depararem com alguma ocorrência ou quando solicitado da equipe da Central de Regulação.

### 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Determinante: que determina, determinativo, motivo ou causador;
- 2.3. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.3.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.3.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;





Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 2-008

Pág. 2 de 4

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**RO – Abertura de novo chamado por solicitação da equipe de intervenção**

- 2.3.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.3.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.4. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. CORE Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.2. RO Radio Operador
- 3.3. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.4. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 2-008</b>	<b>Pág. 3 de 4</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>RO – Abertura de novo chamado por solicitação da equipe de intervenção</b>		

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências, Atendimento 192 e Equipes de Intervenção.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Rádio operadores.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Abrir novo chamado (novo numeral) se a equipe operacional solicitar, via rádio ou telefone, quando a mesma for abordada pela população ou ao se deparar espontaneamente com alguma ocorrência na rua;
- 6.2. Abrir novo chamado (novo numeral) quando a equipe da Central de regulação solicitar, conforme necessidade do atendimento;
- 6.3. Realizar a abertura de novo chamado de forma simplificada, registrando apenas a queixa/motivo e demais informações complementares ao caso (nome da vítima, endereço da ocorrência);
- 6.4. Casos omissos ou divergentes, informar ao CORE.

#### **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Não há.

#### **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 2-008**

**Pág. 4 de 4**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**RO – Abertura de novo chamado por solicitação da equipe de intervenção**

**9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.

**10. ANEXOS**

- 11.1 Não há.

**11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 2-009**

**Pág. 1 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**RO - Comunicação com equipe de intervenção**

2-009 RO - Comunicação com equipe de intervenção

**1. OBJETIVOS**

- 1.1. Definir critérios e orientações para comunicação entre profissionais na Central de Regulação e com as equipes de intervenção.

**2. DEFINIÇÕES**

- 2.1 Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos/auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, através da classificação e priorização das necessidades de assistência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências na Rede de Atenção;
- 2.2 Enfermeiro CORE (Coordenador Regional): enfermeiro que atua junto à regulação médica, estabelecendo a formação e remanejamento das equipes, gerenciamento das questões administrativas referentes às equipes operacionais, e aplicação do protocolo de acolhimento e qualificação das ocorrências (AQO), para os casos de menor gravidade;
- 2.3 Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
- 2.3.1 Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	 SAMU 192
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 2-009</b>	<b>Pág. 2 de 8</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>RO - Comunicação com equipe de intervenção</b>			

- 2.3.2 Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
- 2.3.3 Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.3.4 Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.4 Médico Regulador (MR): profissional médico que julga em curto espaço de tempo a gravidade de cada caso e desencadeia a melhor resposta, do envio do recurso quando necessário e dá orientações ao solicitante. Monitora o atendimento durante todo o trajeto e define o encaminhamento do paciente ao hospital de referência, de acordo com a complexidade e necessidade da vítima;
- 2.5 Rádio operador: profissional responsável pelo contato entre a central e as equipes do SAMU 192 São Paulo, acompanhando a movimentação dos veículos durante as etapas da regulação médica;

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 2-009</b>	<b>Pág. 3 de 8</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>RO - Comunicação com equipe de intervenção</b>			

- 2.6 SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências;
- 2.7 Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM): profissional responsável pelo atendimento inicial dos chamados via dígito 192.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. CR Central de Regulação Médica das Urgências Samu 192
- 3.2. MR Médico Regulador
- 3.3. RO Radio Operador
- 3.4. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.5. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação e Equipes da intervenção.

### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Médicos Reguladores, enfermeiros CORE, TARM, RO e Equipes de Intervenção.

 <p><b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE</p>	<p>Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p>	 <p>SAMU 192</p>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 2-009</b>	<b>Pág. 4 de 8</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>RO - Comunicação com equipe de intervenção</b>		

## 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. O profissional deve se comunicar de maneira verbal e direta;
- 6.2. O profissional deve utilizar a comunicação respeitosa, empática e não violenta;
- 6.3. Quando o profissional se comunicar através do rádio, deve se atentar para uma comunicação clara, objetiva e ética, priorizando-se o uso do código Q e alfabeto fonético;
- 6.4. Código Q: é um sistema padronizado de comunicação composta por código de três letras (todas começando com a letra "Q") que é utilizado em serviços que usam transmissão de rádio. Seguem os principais:
  - 6.4.1. QAP - Na escuta;
  - 6.4.2. QRA - Nome do operador;
  - 6.4.3. QRL - ID ocupado;
  - 6.4.4. QRM - Muita interferência; entrecortado;
  - 6.4.5. QRU - Chamado urgente;
  - 6.4.6. QRV - Às suas ordens, à disposição;
  - 6.4.7. QRX - Aguarde na frequência;
  - 6.4.8. QSJ - Dinheiro;
  - 6.4.9. QSL - Compreendido. OK;
  - 6.4.10. QSM - Devo repetir a mensagem?;
  - 6.4.11. QSO - Contacto;
  - 6.4.12. QSQ - Tem médico? (de plantão no local);
  - 6.4.13. QTA - Cancelar o chamado;
  - 6.4.14. QTH - Endereço; posição;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 2-009**

**Pág. 5 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**RO - Comunicação com equipe de intervenção**

- 6.4.15. QTI - Destino; rumo;
  - 6.4.16. QTO - WC;
  - 6.4.17. QTR - Horário;
  - 6.4.18. TKS - Obrigado; grato.
- 6.5. Alfabeto Fonético: é um alfabeto de soletração, que define palavras-chave para cada letra por um princípio acrofônico (Alpha para A, Bravo para B, e assim por diante) para que combinações de letras e números possam ser pronunciadas e entendidas por quem transmite e recebe mensagens de voz por rádio ou telefone, independentemente de seu idioma, especialmente quando a segurança da informação é essencial na comunicação. A seguir:
- 6.5.1. A – Alfa;
  - 6.5.2. B – Bravo;
  - 6.5.3. C – Charlie;
  - 6.5.4. D – Delta;
  - 6.5.5. E – Eco;
  - 6.5.6. G – Golf;
  - 6.5.7. H – Hotel;
  - 6.5.8. I – Índia;
  - 6.5.9. J – Juliet;
  - 6.5.10. K – Kilo;
  - 6.5.11. L – Lima;
  - 6.5.12. M – Mike;
  - 6.5.13. N – November;



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 2-009**

**Pág. 6 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**RO - Comunicação com equipe de intervenção**

- 6.5.14. O – Oscar;
- 6.5.15. P – Papa;
- 6.5.16. Q – Quebec;
- 6.5.17. R – Romeu;
- 6.5.18. S – Sierra;
- 6.5.19. T – Tango;
- 6.5.20. U – Uniform;
- 6.5.21. V – Victor;
- 6.5.22. W – Whisky;
- 6.5.23. X – Xingu;
- 6.5.24. Y – Yankee;
- 6.5.25. Z – Zulu;

**6.6. LINGUAGEM NUMÉRICO:**

- 0 – Nulo/Negativo
- 1- Primeiro
- 2- Segundo
- 3- Terceiro
- 4- Quarto
- 5- Quinto
- 6- Sexto
- 7- Sétimo
- 8- Oitavo
- 9- Nono

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 2-009**

**Pág. 7 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**RO - Comunicação com equipe de intervenção**

- 6.7. É imprescindível que o profissional registre no corpo do chamado, e nos instrumentos relacionados, todas as informações relevantes sobre o caso;
- 6.8. O RO deve registrar todo contato feito com a equipe de intervenção durante o atendimento da ocorrência;
- 6.9. O RO deve comunicar ao CORE e/ou ao MR quaisquer informações passadas pela equipe de intervenção que não estejam dentro de suas competências.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Todas as ligações telefônicas e contatos via rádio serão gravados e arquivados;
- 7.2. O contato via rádio deve ser utilizado mantendo uma comunicação breve, quaisquer conflitos devem ser direcionados ao CORE para que o mesmo intermedie a situação via contato telefônico.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria de consolidação nº 3, de 3 de outubro de 2017. Consolidação das normas sobre as redes do Sistema Único de Saúde. Diário Oficial da União, Brasília, DF, ano 190, v. seção 1, n. suplemento, p. 192, 3 out. 2017;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 2-009</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>RO - Comunicação com equipe de intervenção</b>		

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Lia Straceri	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 3-001

Pág. 1 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### CORE – Acesso aos sistemas operacionais

3-001 CORE – Acesso aos sistemas operacionais

## 1. OBJETIVO

- 1.1 Descrever o processo de *login* e *logout* dos sistemas operacionais utilizados na Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 SP.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1 Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contra referências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2 SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 3-001

Pág. 2 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**CORE – Acesso aos sistemas operacionais**

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1 CORE Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.2 NQTI Núcleo da Qualidade e Tecnologia da Informação
- 3.3 PATE Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.4 RF Registro Funcional
- 3.5 SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.6 TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1 Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 São Paulo.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1 CORE

### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1 No início da jornada, o CORE deve acomodar-se em uma cabine pré-definida pela supervisão, colocar o “headset” e acessar os programas que se encontram na área de trabalho do computador. Para isso é necessário o número do RG e sua senha pessoal, fazendo assim seu *login* no sistema;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 3-001</b>	<b>Pág. 3 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>CORE – Acesso aos sistemas operacionais</b>		

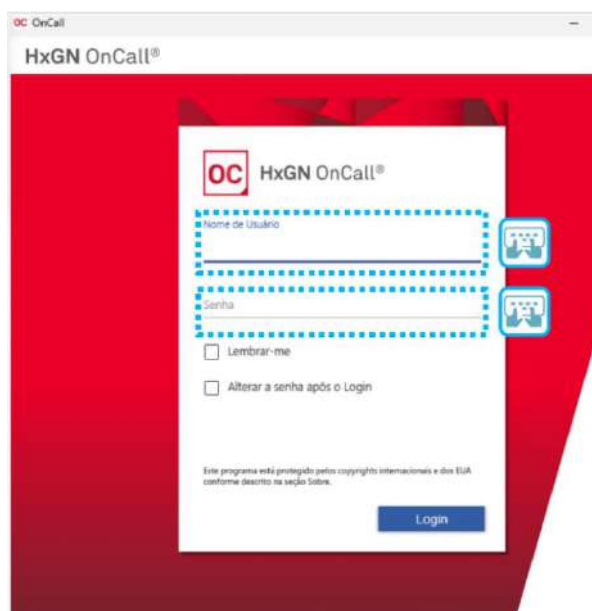
6.2 Efetuar o login no programa *OnCall*, que se encontra na área de trabalho do computador, inserindo dados do usuário, senha, ramal correspondente, idioma “PORTUGUÊS”, conforme imagem abaixo:



 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 3-001</b>	<b>Pág. 4 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>CORE – Acesso aos sistemas operacionais</b>		

6.3 Após abertura da tela de atividade do sistema *Oncall*, verificar:

6.3.1 Se configuração corresponde ao perfil de REGULAÇÃO, selecionando a informação conforme imagem a seguir:



6.4 Selecionar a região correspondente no item “Cobertura;

6.5 Após esta etapa, o profissional deve colocar seu número de registro e senha no aparelho telefônico para o recebimento das ligações telefônicas, concluindo assim o acesso aos sistemas;

6.6 Nos períodos de intervalos ou intrajornada (pausas de trabalho), o colaborador deve pausar o sistema, colocando o motivo, restabelecendo-o quando retornar ao atendimento;

6.7 Ao término da jornada, o profissional deve efetuar *logoff* (saída) dos programas, a fim de encerrar o recebimento de demandas em seu perfil.

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 3-001</b>	<b>Pág. 5 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>CORE – Acesso aos sistemas operacionais</b>		

## 7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES

7.1 Não há.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

8.1 Não há.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

9.1 MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.

## 10. ANEXOS

10.1 Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Fabiana Ribeiro Fabiana Amparo	Elaine Machado Lilian Prestes Mariana Aparecido	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 3-002**

**Pág. 1 de 1**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**CORE - Rotinas diárias do enfermeiro do CORE**

3-002 CORE - Rotinas diárias do enfermeiro do CORE

**1. OBJETIVOS**

- 1.1 Descrever processos e rotinas a serem executados pelo profissional na função de CORE da Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 São Paulo.

**2. DEFINIÇÕES**

- 2.1 Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2 Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
- 2.2.1 Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
- 2.2.2 Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
- 2.2.3 Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 3-002**

**Pág. 2 de 11**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**CORE - Rotinas diárias do enfermeiro do CORE**

técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;

2.2.4 Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;

2.3 Processos: conjunto dos procedimentos realizados para dar origem a alguma coisa; métodos, sistemas;

2.4 SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- |     |      |  |
|-----|------|--|
| 3.1 | AM   | Ambulância                                   |
| 3.2 | AQO  | Acolhimento e Qualificação de Ocorrências    |
| 3.3 | CORE | Coordenação Regional de Enfermagem           |
| 3.4 | CR   | Central de Regulação                         |
| 3.5 | PATE | Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem |
| 3.6 | POP  | Procedimento Operacional Padrão              |
| 3.7 | RO   | Radio Operador                               |

### **CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 3-002**

**Pág. 3 de 11**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **CORE - Rotinas diárias do enfermeiro do CORE**

- 3.8 SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.9 TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.10 TI Tecnologia da Informação
- 3.11 URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas
- 3.12 PPR Pausa Para Refeição

## **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1 Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 São Paulo.

## **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1 Coordenação Regional de Enfermagem (CORE)

## **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1 Direcionar-se à canaleta (região) previamente definida em escala;
- 6.2 Receber o plantão do enfermeiro do turno anterior;
- 6.3 Verificar se o celular corporativo se encontra na canaleta, funcionando e carregado;
- 6.4 Acompanhar equipes que serão remanejadas e que ainda estão em atendimento de ocorrência durante a passagem do plantão;
- 6.5 Checar a previa da escala, realizar a conferência do Mapa Força e contagem do total de equipes de acordo com tipo de suporte;
- 6.6 Atentar para comunicados de colaboradores com consultas, exames ou outras demandas durante o horário de plantão (entrada tardia e/ou saída antecipada), que estarão inseridos no campo de observação do mapa força;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 3-002**

**Pág. 4 de 11**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**CORE - Rotinas diárias do enfermeiro do CORE**

- 6.7 Verificar se há macas retidas, por quanto tempo e localização;
- 6.8 Iniciar o preenchimento do livro eletrônico do CORE (anexo 10.1);
- 6.9 Registrar o horário de chegada no plantão de cada componente da equipe de intervenção. Que deverá ser em impresso próprio, conferindo também nome completo, função, tipo de recurso a ser tripulado e número da AM circulante;
- 6.10 Realizar a primeira chamada no canal do CORE, dos componentes da equipe de intervenção, que será às (06:55 ou 18:55h), direcionada aos profissionais do mapa força que ainda não informaram o “QAP” (notificação de chegada ao plantão);
- 6.11 Após a chamada, informar que a rede estará liberada para a passagem do “QAP” (chamada) de profissionais que não o responderam a primeira chamada;
- 6.12 O profissional deverá informar o seu nome, número do Registro Funcional ou Matrícula, função, tipo de recurso e prefixo da viatura (número da AM) na qual irá compor equipe, e também o “Status” (com maca, maca retida, AM titular ou reserva, outros informes relevantes);
- 6.13 Após 30 (trinta) minutos realizar a passagem em rede dos profissionais ausentes no plantão (segunda chamada) no canal do despacho, e iniciar estratégias para os remanejamentos necessários;
- 6.14 Realizar os remanejamentos necessários para garantir o maior número de equipes de intervenção (vide POP 3-003 – Remanejamento de equipe);



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 3-002**

**Pág. 5 de 11**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**CORE - Rotinas diárias do enfermeiro do CORE**

- 6.15 Fazer contato com as interlocutoras e/ou supervisoras regionais, quando algum servidor/colaborador chegar após a primeira hora do início do plantão, para verificar se será autorizada sua permanência. Caso a interlocutora não atenda, o servidor/colaborador permanecerá no plantão e seu atraso deve ser registrado no Relatório diário do PATE. A tentativa de contato telefônico com a interlocução também deve ser registrada no mesmo documento;
- 6.16 O colaborador que chegar com uma hora de atraso (sem comprovante oficial que justifique o atraso ou autorização prévia da chefia imediata) não irá compor equipe e deverá ser dispensado pelo CORE. Não é necessário o CORE informar aos interlocutores ou supervisores de base sobre esta dispensa;
- 6.17 Questionar a equipe ou fazer contato com o Supervisor de Frota, quando houver divergência do número da AM apontado na prévia e o número mencionado pela equipe, afim de checar o motivo da substituição. Nestes casos, é imprescindível que o CNES da AM titular seja transferido para a AM reserva que está em operação. Atentar-se para realizar o retorno do CNES para a AM titular assim que a mesma estiver disponível pela manutenção para retornar à operação;
- 6.18 Informar ao PATE a quantidade de equipes formadas e todas as substituições de AM da região, se houver;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 3-002**

**Pág. 6 de 11**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**CORE - Rotinas diárias do enfermeiro do CORE**

- 6.19 Realizar checagem de maca retida no sistema de regulação e despacho (*OnCall*). Se houver equipe, verificar se estão a caminho da Instituição para liberação da maca. Se não houver equipe, anotar no corpo do chamado "sem equipe" e solicitar apoio operacional para recuperar a maca;
- 6.20 Após estas etapas finalizadas, o CORE deverá realizar o intervalo de 15 min. Ao retornar do intervalo, verificar se os remanejamentos já foram finalizados;
- 6.21 Fazer nova conferência do mapa força com os ajustes realizados e arquivar o impresso em local apropriado no PATE;
- 6.22 Verificar com a interlocutora ou apoio operacional a quantidade de macas reserva na região;
- 6.23 Se maca retida, realizar contato telefônico com a Instituição para tentativa de liberação e anotar o nome da pessoa com que realizou contato;
- 6.24 Se maca permanecer retida, solicitar ao apoio operacional que leve a maca reserva até a equipe. Caso não haja apoio operacional, solicitar para a própria equipe que retire a maca reserva nas bases pré definidas pela interlocução;
- 6.25 Registrar em livro eletrônico as presenças e ausências dos colaboradores, com os respectivos quantitativos e categorias, além das substituições de AM, se houver (titulares e reservas);

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 3-002**

**Pág. 7 de 11**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**CORE - Rotinas diárias do enfermeiro do CORE**

- 6.26 Atentar aos status das ambulâncias e atualizações em situações de reposição de materiais, limpeza e outros, intervindo sempre que necessário;
- 6.27 Atentar aos status das ambulâncias com maca retida em unidades hospitalares (vide POP 03-005 - Macas Retidas);
- 6.28 Quando o CORE identificar que a maca permanecerá retida por mais de uma hora (01h), a equipe poderá ser liberada para realização de PPR e deverá retornar ao hospital com o término do período. Reforçar para a equipe o registro no corpo da ocorrência sobre o horário de início do PPR;
- 6.29 Orientar e supervisionar as equipes com maca retida para que se mantenham nas unidades de saúde durante retenção do equipamento a fim de agilizar sua liberação;
- 6.30 Realizar Qualificação de Ocorrências (aplicação do protocolo AQO), conforme protocolo institucional durante todo o plantão, quando houver disponibilidade. (vide POP 03-004);
- 6.31 Atentar-se para o início do PPR, sendo diurno das 11h30 às 15h e noturno das 23 às 02h. (vide POP 3-007);
- 6.32 Acompanhar as pausas para refeição ofertadas pelo TARM às equipes, conforme disponibilidade operacional, intervindo, se necessário, e obedecendo os horários pré-estabelecidos pela coordenação;
- 6.33 Verificar se há equipes com macas retidas sem previsão de liberação e autorizar seguir à base para realização da PPR;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 3-002**

**Pág. 8 de 11**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**CORE - Rotinas diárias do enfermeiro do CORE**

- 6.34 Quando CORE se ausentar da sua canaleta (pausas para refeição ou outros motivos), deverá informar ao RO e ao CORE que realiza a sua cobertura. Nunca deixar de comunicar as pendências da sua região (remanejamentos em andamento, reposição de materiais, entre outros);
- 6.35 O CORE que estiver supervisionando a outra região deverá abrir o respectivo nó e acompanhar toda a operação;
- 6.36 Passar ao PATE qualquer situação que seja atípica ao plantão para que possam intervir junto à região;
- 6.37 Prosseguir com o preenchimento do formulário eletrônico “Livro de Ocorrências do CORE”, com as intercorrências ocorridas no plantão;
- 6.38 Se for solicitado maca para pacientes acima de 150 Kg pela equipe operacional, notificar o PATE e seguir o fluxo estabelecido em POP específico (vide POP 4-009 Ambulância de obeso);
- 6.39 Realizar baixa das equipes que realizarão remanejamento de profissionais, nos horários pré-estabelecidos pelo serviço, sendo: diurno às 18h e noturno às 06h. Casos excepcionais a estes, informar o PATE;
- 6.40 Atentar-se para o horário de estudante, com publicação prévia em Diário Oficial do Município, conforme Decreto Municipal 58.073 de 23/01/18;
- 6.41 Concluir o preenchimento do livro eletrônico do CORE (anexo 10.1);
- 6.42 Realizar passagem de plantão com informações pertinentes ao CORE do plantão seguinte;
- 6.43 Realizar *logoff* dos sistemas operacionais (vide POP 4-001).



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 3-002**

**Pág. 9 de 11**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**CORE - Rotinas diárias do enfermeiro do CORE**

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1 Quando algum integrante da equipe de intervenção entrar em contato informando a contaminação do uniforme com material biológico ou outros contaminantes (sangue, secreções, produtos químicos, entre outros), retirar a AM de serviço (equipe com apenas dois colaboradores) ou retirar apenas o colaborador envolvido e, orientar sobre higienização e troca do uniforme. Se o colaborador não possuir outro uniforme na base, entrar em contato com a supervisora ou interlocutora para passar o relato e aguardar instruções;
- 7.2 Quando houver comunicação conflituosa entre Central de Regulação e Equipes de intervenção, o CORE deve intervir no rádio, interrompendo o conflito, pedindo parcimônia e urbanidade, reforçando a finalidade exclusiva do rádio para comunicação com todas as equipes envolvidas. Caso seja necessário, registrar e orientar equipe para fazer um relatório para a interlocutora da região.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1 POP 3-003 – Remanejamento de equipe;
- 8.2 POP 3-004 – Acolhimento e Qualificação de Ocorrências (AQO);
- 8.3 POP 3-005 – Macas Retidas;
- 8.4 POP 3-007 – Pausas para refeições das Equipes de intervenção (PPR);
- 8.5 POP 4-009 Ambulância de obeso.

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 3-002**

**Pág. 10 de 11**

**Versão N<sup>o</sup>: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**CORE - Rotinas diárias do enfermeiro do CORE**

**9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1 MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria n<sup>o</sup> 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine diretrizes da implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012;
- 9.2 PROCESSOS. In: DICIO, Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2022. Disponível em: < <https://www.dicio.com.br/processos/> > Acesso em 08/09/2023.

**10. ANEXOS**

- 10.1 Livro Eletrônico do CORE

CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE  
Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192

**REGISTRO DE OCORRÊNCIAS - CORE SUDESTE**

DIÁRIO					RELAZIAMENTO									
DATA:					AM	BASE	FUNCIONARIO	FUNÇÃO	BASE DE ORIGEM	HORA QEV	HORA BAIXA			
CORE:														
PAPE:														
MÉDICO REGULADOR:														
RÁDIO OPERADOR - PRIMEIRO TURNO					RÁDIO OPERADOR - SEGUNDO TURNO									
EQUIPES					MACAS RETIDAS (INÍCIO DO PLANTÃO)									
SAV	SIV	SBV	URAM	TOTAL	AM	BASE	HOSPITAL		QTDE HORAS					
BOB														
MOT	AL/TE	ENF	MED	FD										
AUSÊNCIAS														
MOT	AL/TE	ENF	MED	FD										
BAIXA DE EQUIPES					INTERCORRÊNCIAS									
AM	BASE	MOTIVO DA BAIXA		QTR BAIXA	QTR QEV									



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 3-002

Pág. 11 de 11

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

CORE - Rotinas diárias do enfermeiro do CORE

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/06/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Fabiana Ribeiro Fabiana Amparo	Elaine Machado Lilian Prestes Mariana Aparecido	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 3-003**

**Pág. 1 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**CORE - Remanejamento das equipes de intervenção**

3-003 CORE - Remanejamento das Equipes de Intervenção

**1. OBJETIVO**

- 1.1. Descrever o processo para realização de remanejamentos de profissionais da intervenção.

**2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
- 2.2.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
- 2.2.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
- 2.2.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;

 <p style="text-align: center;">Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p> 		
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 3-003</b>	<b>Pág. 2 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>CORE - Remanejamento das equipes de intervenção</b>		

- 2.2.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.3. Remanejamento: é a ação, efeito ou consequência de remanejar, de modificar a disposição ou a localização de alguma coisa;
- 2.4. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. CORE            Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.2. PATE            Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.3. SAMU 192      Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.4. SAV             Suporte Avançado de Vida
- 3.5. SBV             Suporte Básico de Vida
- 3.6. SIV             Suporte Intermediário de Vida
- 3.7. TARM           Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.8. URAM          Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 3-003**

**Pág. 3 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**CORE - Remanejamento das equipes de intervenção**

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

4.1 Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 São Paulo.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

5.1. CORE, Equipes de Intervenção e Condutor de Apoio Operacional.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Diariamente, o CORE recebe a Prévia da escala dos profissionais da Operação, elaborada pela interlocução regional;
- 6.2. Após a chamada dos profissionais e a passagem em rede dos profissionais ausentes no plantão, deverá iniciar a realização dos remanejamentos;
- 6.3. Caso algum profissional informe sua presença, porém seu nome não conste na prévia da escala, deverá ser comunicado à supervisão de base ou interlocução regional, e a mesma deverá confirmar a permanência deste profissional no plantão;
- 6.4. Se não for possível contato imediato com a interlocução via telefone ou mensagem de WhatsApp, o profissional permanecerá no plantão e deverá ser registrado em relatório sua permanência e a tentativa de contato com interlocução;
- 6.5. Não deverá ser autorizada a permanência no plantão de profissionais que estiverem de folga, férias ou licenças;

	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 3-003</b>	<b>Pág. 4 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>CORE - Remanejamento das equipes de intervenção</b>		

- 6.6. Atentar para os comunicados de colaboradores/servidores com consultas ou exames durante o horário de plantão (entrada tardia/saída antecipada), quando possível, deixá-lo como terceiro componente para que não haja prejuízos à operação;
- 6.7. Realizar os remanejamentos necessários para garantir a formação do maior número de equipes de intervenção possíveis;
- 6.8. Priorizar a formação de equipes de SAV;
- 6.9. A seguir, priorizar a formação de equipes de SBV, sendo possível a retirada de um auxiliar de enfermagem escalado em SIV;
- 6.10. A composição de viatura de categoria SIV preferencialmente deverá ser por condutor e dois membros de enfermagem sendo ao mínimo um enfermeiro;
- 6.11. Priorizar a formação de equipes em bases com alta frequência de chamados, ou posicionadas em locais de alta valência social;
- 6.12. Priorizar que se mantenha o condutor na sua base de origem (por questões de conhecimento territorial). Em caso de remanejamentos para outras bases, dar preferência a curtas distâncias;
- 6.13. Não realizar remanejamentos de longas distâncias (observar o tempo do deslocamento e quantidade de remanejamentos na região, sendo avaliado pelo gestor);
- 6.14. No caso de remanejamentos de um terceiro componente para equipes já completas, este deverá ser realizado pelo condutor administrativo ou pela própria equipe, porém essa equipe não deverá ser retirada de serviço para remanejamento, sendo este realizado em momento oportuno;

 <p style="text-align: center;">Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p> 		
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 3-003</b>	<b>Pág. 5 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>CORE - Remanejamento das equipes de intervenção</b>		

- 6.15. No caso de dúvidas, a decisão sobre remanejamentos deverá sempre ser compartilhada com o PATE para melhor tomada de decisão;
- 6.16. Monitorar o deslocamento do servidor remanejado, da base de origem até a base indicada, bem como seu retorno antes do final do plantão;
- 6.17. Realizar baixa das equipes que realizarão remanejamento de profissionais, nos horários pré-estabelecidos pela coordenação da Central de Regulação, sendo: diurno às 18h e noturno às 6h;
- 6.18. Com relação às URAMs, ressaltamos algumas peculiaridades no tocante ao remanejamento, quando se fizer necessário:
- 6.18.1 O horário de atividade das URAMs é de 2ª a 6ª feira, das 07 às 19h.
- 6.18.2 As URAMs devem seguir sempre em dupla, conforme escala pré-definida. Se um dos condutores se ausentar, os presentes poderão ser remanejados de forma a compor dupla em outra base, sempre dentro da sua região. Se a necessidade de cobertura for em outra região a base deve ser próxima e este remanejamento deve ser autorizado pelo coordenador de frota das URAMs. Contudo, na impossibilidade de formar dupla nessas condições, o colaborador poderá compor em uma equipe de ambulância;
- 6.18.3 O remanejamento pode ser feito pelo próprio condutor da URAM, que seguirá para a base indicada com a motolância da base de origem, mas ao chegar na base indicada assume a motolância desta base para atendimento dos chamados;



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 3-003**

**Pág. 6 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**CORE - Remanejamento das equipes de intervenção**

6.18.4 Se o motorista de motolância quiser ser remanejado por meios próprios, o mesmo deve solicitar autorização ao CORE da região;

6.18.5 As URAMs não devem rodar em dias de chuva para segurança dos profissionais. Os condutores devem sinalizar ao CORE de sua região quanto estiver chovendo. Em conjunto, será avaliado se as URAMs serão baixadas por um curto período ou em todo o turno. Sempre que houver possibilidade neste período, os profissionais devem ser remanejados para compor as equipes em outras ambulâncias, conforme necessidades e/ou prioridades do Mapa Força.

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

7.1. O colaborador que chegar com uma hora de atraso (sem comprovante oficial que justifique o atraso) não irá compor equipe e deverá ser dispensado pelo CORE.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

8.1. Não há.

**CENTRAL DE REGULAÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 3-003****Pág. 7 de 7****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****CORE - Remanejamento das equipes de intervenção****9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012;
- 9.2. PROCESSOS. In: DICIO, Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2022. Disponível em: < <https://www.dicio.com.br/processos/> > Acesso em 08/09/2023.

**10. ANEXOS**

- 10.1. Não há.

**11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Fabiana Ribeiro Fabiana Amparo	Elaine Machado Lilian Prestes Mariana Aparecido	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 3-004

Pág. 1 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### CORE – Acolhimento e Qualificação de Ocorrências (AQO)

3-004 CORE – Acolhimento e Qualificação de Ocorrências (AQO)

## 1. OBJETIVO

- 1.1. Descrever o processo para realização do protocolo AQO pelo enfermeiro na Central de Regulação de Urgências Médicas SAMU 192 São Paulo.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. AQO: é o protocolo de Acolhimento e Qualificação de Ocorrências utilizado por enfermeiros na Central de Regulação Médica das Urgências via atendimento telefônico. Utilizado para estabelecer o nível de gravidade da vítima, norteado pela anamnese, sinais e sintomas referidos pela vítima, familiar ou solicitante;
- 2.2. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.3. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de

 		
<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>		
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 3-004</b>	<b>Pág. 2 de 6</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>CORE – Acolhimento e Qualificação de Ocorrências (AQO)</b>		

veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. AQO Acolhimento e Qualificação de Ocorrências
- 3.2. CORE Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.3. MR Médico Regulador
- 3.4. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.5. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências, Atendimento 192.

### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Coordenação Regional de Enfermagem e MR.

### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Receber o plantão do enfermeiro do turno anterior;
- 6.2. Acessar o documento eletrônico "AQO-digital" localizado na área de trabalho do computador e nos demais sistemas operacionais, na versão digital ou impressa. (vide POP 3-001 Acesso aos sistemas operacionais);
- 6.3. Iniciar avaliação, pelas ocorrências de menor gravidade (classificados como ALPHA), e/ou com maior tempo em espera, e/ou com maior número de reiterações;

	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 3-004</b>	<b>Pág. 3 de 6</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>CORE – Acolhimento e Qualificação de Ocorrências (AQO)</b>		

- 6.4. Realizar contato telefônico, conforme nível de prioridade, buscando preferencialmente o contato direto com a própria vítima para que se possa avaliar alguns pontos durante a conversa como respiração, fala, discurso etc.;
- 6.4.1 Ligação atendida: apresentar-se como enfermeiro da Central de Operações SAMU 192 e identificar-se com seu nome;
- 6.4.2 Ligação não atendida/recusada: Sinalizar em campo específico do formulário;
- 6.4.3 Caixa Postal: havendo possibilidade de recado em caixa postal, identificar-se apenas como enfermeiro, comunicar que o SAMU 192 São Paulo entrou em contato devido ao protocolo aberto (repetir os cinco últimos dígitos do chamado) e que se ainda necessitar do serviço, deverá entrar em contato novamente pelo número de telefone 192;
- 6.5. Realizar qualificações em conformidade com os processos instituídos no “Protocolo – AQO”;
- 6.6. Utilizar linguagem simples e clara em conformidade com o inciso I, art. 1º da Lei 17.316/2020;
- 6.7. Informar ao médico regulador caso verifique sinais de gravidade acentuados (classificados como vermelho ou laranja), identificando no corpo do chamado o nome do MR que está ciente;

	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 3-004</b>	<b>Pág. 4 de 6</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>CORE – Acolhimento e Qualificação de Ocorrências (AQO)</b>		

- 6.8. O enfermeiro poderá realizar diretamente o cancelamento de ocorrências sem o envio de AM, sempre comunicando ao MR, nos seguintes casos:
- 6.8.1. Meios próprios: Vítima seguiu por meios próprios e está dentro da unidade de saúde;
  - 6.8.2. Atendido por terceiros: Vítima foi atendida por terceiros (Bombeiro, AM de Convênio etc.) e não se encontra mais no local;
  - 6.8.3. Evasão: Solicitante informa que vítima não se encontra mais pelo local e solicita cancelamento. Sempre comunicar a toda a equipe com o aval do Médico Regulador;
  - 6.8.4. Duplicidade: Confirmado com solicitante, através de endereço e nome de vítima, que se trata de ocorrência duplicada. Sempre comunicar a toda a equipe, e com o aval do Médico Regulador;
- 6.9. O enfermeiro deverá “Solicitar o cancelamento” de ocorrências sem o envio de AM nos seguintes casos:
- 6.9.1. Solicitante informa demora no atendimento e autoriza o cancelamento da ocorrência;
  - 6.9.2. Solicitante informa melhora do quadro clínico da vítima e autoriza cancelamento da ocorrência;
- 6.10. Registrar atendimento em formulário digital “AQO” por meio do atalho localizado na área de trabalho do computador;
- 6.11. Realizar passagem de plantão com informações pertinentes ao plantão seguinte.



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### **CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 3-004**

**Pág. 5 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**CORE – Acolhimento e Qualificação de Ocorrências (AQO)**

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Se durante contato telefônico, a vítima apresentar engasgo com obstrução total ou PCR, transferir a ligação para a Supervisão do 192, que fará o acompanhamento do caso;
- 7.2. Atentar para o protocolo de analgesia/SEPSE;
- 7.3. Não estimular o encaminhamento da vítima por meios próprios;
- 7.4. Não utilizar o termo “falta de recursos” ao ser questionado sobre a previsão de atendimento.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Protocolo AQO;
- 8.2. POP 3-001 Acesso aos sistemas operacionais.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.9.2
- 9.2. PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. Lei nº 17.316, de 6 de março de 2020. Institui a Política Municipal de Linguagem Simples nos órgãos da administração direta e indireta. Diário oficial da cidade de São Paulo, [S. l.], ano 65, n. 45, p. 1, 7 mar. 2020.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 3-004

Pág. 6 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**CORE – Acolhimento e Qualificação de Ocorrências (AQO)**

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Fabiana Ribeiro Fabiana Amparo	Elaine Machado Lilian Prestes Mariana Aparecido	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -





## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 3-005

Pág. 1 de 7

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**CORE – Maca retida**

3-005 CORE – Maca retida

### 1. OBJETIVO

- 1.1. Descrever o processo a ser seguido em situações de macas retidas nos estabelecimentos de saúde.

### 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.2.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.2.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.2.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 3-005</b>	<b>Pág. 2 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>CORE – Maca retida</b>			

- 2.2.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.3. Estabelecimento de saúde: espaço físico delimitado e permanente onde são realizados ações e serviços de saúde humana sob responsabilidade técnica;
- 2.4. Maca retida: quando a maca do SAMU 192 permanece no estabelecimento de saúde por mais de 30 minutos após recebimento do caso, devido à indisponibilidade de recursos do local para acolhimento da vítima;
- 2.5. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. CORE        Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.3. CR            Central de Regulação
- 3.4. PATE        Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem

			<p align="center">Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p>					
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>								
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>				<b>POP 3-005</b>			<b>Pág. 3 de 7</b>	
<b>Versão Nº: 01</b>			<b>Emissão: 01/07/2024</b>			<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>		
<b>CORE – Maca retida</b>								

- 3.5. PPR Pausa Para Refeição
- 3.6. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.7. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 São Paulo e Estabelecimentos de saúde.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. CORE, Equipes de intervenção e Frota.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Ao início de cada plantão, o condutor administrativo da região deverá informar seu QAP em rede;
- 6.2. O condutor administrativo deverá verificar o número de macas reservas disponíveis e receber do CORE a informação das macas que se encontram retidas sem equipe durante o plantão;
- 6.3. Sempre que o condutor administrativo conseguir resgatar a maca de uma AM sem equipe durante o plantão, deverá informar ao CORE para que seja realizada a retirada desta AM do sistema de macas retidas;
- 6.4. O CORE ou o Rádio Operador deverá considerar equipe com maca retida, quando a equipe estiver no status de Transição Hospitalar por mais de 30 minutos. Nessa situação, o CORE deverá mudar o status da equipe para Maca Retida e iniciar as ações para liberação da maca;

 <p style="text-align: center;">Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p> 		
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 3-005</b>	<b>Pág. 4 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>CORE – Maca retida</b>		

- 6.5. A equipe confirmando ao CORE a situação da maca, este deverá realizar contato com a unidade de saúde para tentar liberação desta maca o mais rápido possível e registrar em ocorrência o horário do contato, profissional, localização da maca e previsão de liberação;
- 6.6. Quando a unidade de saúde informar que não é possível a liberação da maca, o CORE deverá realizar contato com o condutor de apoio operacional e informar local e número da AM que precisa de substituição da maca para que o mesmo leve uma maca reserva;
- 6.7. A equipe deve permanecer na Unidade de Saúde até a chegada do condutor de apoio operacional e realizar a troca do paciente, liberando assim a sua maca oficial e informando a Central de Regulação;
- 6.8. Caso não tenha condutor do Apoio Administrativo no plantão e havendo maca reserva disponível na região, a equipe buscará esta maca no ponto informado pelo CORE para realização da troca;
- 6.9. Quando o CORE identificar que a maca permanecerá retida sem previsão de liberação e sem a possibilidade de troca por maca reserva, a equipe poderá ser liberada para retornar a sua Base e deve ser orientada a periodicamente retornar para verificara situação da maca;
- 6.10. Neste caso, o CORE deve orientar a equipe da intervenção que antes de deixar Unidade de Saúde, a maca deve ser rebaixada (desarmada) e o Termo de Responsabilidade Pela Guarda e Uso do Equipamento de Trabalho do SAMU 192 São Paulo deve ser preenchido e assinado por um profissional da Unidade (anexo 10.1);

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 3-005</b>	<b>Pág. 5 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>CORE – Maca retida</b>		

- 6.11. Enquanto a maca permanecer retida, cabe ao CORE seguir realizando ações de tentativa de liberação: realizar ligações ao hospital para verificar a liberação da maca; tentar junto com o condutor de apoio operacional alguma maca reserva para efetuar a troca; solicitar o retorno a equipe com periodicidade para verificação em loco; e nos casos de Unidades de Saúde com um número elevado de macas retidas, deve pedir para que a Supervisão Operacional siga até o local para conversar com o responsável pela Unidade;
- 6.12. As ligações também devem ser para o acompanhante, pelo número indicado na ficha de ocorrência, questionando se o paciente ainda permanece na maca do SAMU192.

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. A equipe deverá esgotar todas as tentativas de liberação da maca dentro da unidade de saúde junto com a equipe do hospital antes de acionar o CORE como maca retida;
- 7.2. Nos casos onde a equipe esteja com maca retida dentro do período de PPR, a equipe poderá ser liberada para realização de PPR e deverá retornar ao hospital ao término do período para checar a situação.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1 Não há.




 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE			Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192					
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>								
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>				<b>POP 3-005</b>		<b>Pág. 6 de 7</b>		
<b>Versão Nº: 01</b>			<b>Emissão: 01/07/2024</b>			<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>		
<b>CORE – Maca retida</b>								

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1 PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. Lei nº 17.895, de 6 de janeiro de 2023. Dispõe sobre a obrigatoriedade das unidades hospitalares liberarem as macas do SAMU, e dá outras providências. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, [S. l.], ano 68, n. 5, p. 1, 7 mar. 2023.

## 10. ANEXOS

- 10.1 Termo de Responsabilidade Pela Guarda e Uso do Equipamento de Trabalho do SAMU 192 São Paulo (Termo de Maca Retida - “Anexo 3”)

 	PREFEITURA DE SÃO PAULO SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU
 <b>PREFEITURA DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	
<b>TERMO DE RESPONSABILIDADE PELA GUARDA E USO DO EQUIPAMENTO DE TRABALHO DO SAMU 192</b>	
Nome da Vítima: _____	
Nº Ficha de Atendimento: _____	
Data e horário do início da Transição Hospitalar: _____	
Prefixo da AM: _____	Numeral de Ordem: _____
Identificação da maca / Patrimônio: _____	
Responsável pela retenção: _____	
Hospital / Pronto Socorro: _____	
Identificação: _____	
Carimbo/Assinatura: _____	
<b>DEVOLUÇÃO</b>	
Data da devolução: ___/___/___ Horário: ___:___	
Atestamos que o bem foi devolvido em ___/___/___ nas seguintes condições:	
<input type="checkbox"/> Em perfeito estado	
<input type="checkbox"/> Apresentando defeito _____	
<input type="checkbox"/> Faltando peças ou acessórios _____	
Obs.: _____	
<b>IDENTIFICAÇÃO DO SERVIDOR DO SAMU RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO:</b>	
Nome: _____	Carimbo/Assinatura (SAMU): _____
RF: _____	

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 3-005</b>	<b>Pág. 7 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>CORE – Maca retida</b>		

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Fabiana Ribeiro Fabiana Amparo	Elaine Machado Lilian Prestes Mariana Aparecido	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte –



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 3-006

Pág. 1 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### CORE – Comunicação com Equipe de Intervenção

3-006 CORE – Comunicação com Equipe de Intervenção

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Definir critérios e orientações para comunicação entre profissionais na Central de Regulação e com as equipes de intervenção.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos/auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, através da classificação e priorização das necessidades de assistência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências na Rede de Atenção;
- 2.2. Enfermeiro CORE (Coordenador Regional): enfermeiro que atua junto à regulação médica, estabelecendo a formação e remanejamento das equipes, gerenciamento das questões administrativas referentes às equipes de intervenção, e aplicação do protocolo de acolhimento e qualificação das ocorrências (AQO), para os casos de menor gravidade;
- 2.3. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.3.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;



	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 3-006</b>	<b>Pág. 2 de 8</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>CORE – Comunicação com Equipe de Intervenção</b>		

- 2.3.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
- 2.3.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.3.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.4. Médico Regulador (MR): profissional médico que julga em curto espaço de tempo a gravidade de cada caso e desencadeia a melhor resposta, do envio do recurso quando necessário e dá orientações ao solicitante. Monitora o atendimento durante todo o trajeto e define o encaminhamento do paciente ao hospital de referência, de acordo com a complexidade e necessidade da vítima;
- 2.5. Rádio operador: profissional responsável pelo contato entre a central e as equipes do SAMU 192 São Paulo, acompanhando a movimentação dos veículos durante as etapas da regulação médica;
- 2.6. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa

 <p style="text-align: center;">Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p> 		
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 3-006</b>	<b>Pág. 3 de 8</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>CORE – Comunicação com Equipe de Intervenção</b>		

levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências;

- 2.7. Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM): profissional responsável pelo atendimento inicial dos chamados via dígito 192;

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. CORE          Coordenação Regional de Enfermagem  
3.2. CR            Central de Regulação  
3.3. MR            Médico Regulador  
3.4. SAMU 192    Serviço de Atendimento Móvel de Urgência  
3.5. TARM          Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação e Equipes da intervenção.

### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Médicos Reguladores, enfermeiros CORE, TARM, RO e Equipes de intervenção.

### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. O profissional do CORE deve se comunicar de maneira verbal e direta; O profissional deve utilizar a comunicação respeitosa, empática e não violenta;

	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 3-006</b>	<b>Pág. 4 de 8</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>CORE – Comunicação com Equipe de Intervenção</b>		

- 6.2. Quando o profissional se comunicar através do rádio, deve se atentar para uma comunicação clara, objetiva e ética, priorizando-se o uso do código Q e alfabeto fonético;
- 6.3. Código Q: é um sistema padronizado de comunicação composta por código de três letras (todas começando com a letra "Q") que é utilizado em serviços que usam transmissão de rádio. Seguem os principais:
- 6.3.1. QAP - Na escuta;
  - 6.3.2. QRA - Nome do operador;
  - 6.3.3. QRL - ID ocupado;
  - 6.3.4. QRM - Muita interferência; entrecortado;
  - 6.3.5. QRU - Chamado urgente;
  - 6.3.6. QRV - Às suas ordens, à disposição;
  - 6.3.7. QRX - Aguarde na frequência;
  - 6.3.8. QSJ – Dinheiro;
  - 6.3.9. QSL - Compreendido. OK;
  - 6.3.10. QSM - Devo repetir a mensagem?;
  - 6.3.11. QSO - Contacto;
  - 6.3.12. QSQ - Tem médico? (de plantão no local);
  - 6.3.13. QTA - Cancelar o chamado;
  - 6.3.14. QTH - Endereço; posição;
  - 6.3.15. QTI - Destino; rumo;
  - 6.3.16. QTO - WC;
  - 6.3.17. QTR - Horário;
  - 6.3.18. TKS - Obrigado; grato.

	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 3-006</b>	<b>Pág. 5 de 8</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>CORE – Comunicação com Equipe de Intervenção</b>		

6.4. Alfabeto Fonético: é um alfabeto de soletração, que define palavras-chave para cada letra por meio de um princípio acrofônico (Alpha para A, Bravo para B, e assim por diante) para que combinações de letras e números possam ser pronunciadas e entendidas por quem transmite e por quem recebe mensagens de voz por rádio ou telefone, independentemente de seu idioma, especialmente quando a segurança da informação é essencial na comunicação. A seguir:

- 6.4.1. A – Alfa;
- 6.4.2. B – Bravo;
- 6.4.3. C – Charlie;
- 6.4.4. D – Delta;
- 6.4.5. E – Eco;
- 6.4.6. G – Golf;
- 6.4.7. H – Hotel;
- 6.4.8. I – Índia;
- 6.4.9. J – Juliet;
- 6.4.10. K – Kilo;
- 6.4.11. L – Lima;
- 6.4.12. M – Mike;
- 6.4.13. N – November;
- 6.4.14. O – Oscar;
- 6.4.15. P – Papa;



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 3-006**

**Pág. 6 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**CORE – Comunicação com Equipe de Intervenção**

- 6.4.16. Q – Quebec;
  - 6.4.17. R – Romeu;
  - 6.4.18. S – Sierra;
  - 6.4.19. T – Tango;
  - 6.4.20. U – Uniform;
  - 6.4.21. V – Victor;
  - 6.4.22. W – Whisky;
  - 6.4.23. X – Xingu;
  - 6.4.24. Y – Yankee;
  - 6.4.25. Z – Zulu.
- 6.5. LINGUAGEM NUMÉRICO:
- 6.5.1. Nulo/Negativo
  - 6.5.2. Primeiro
  - 6.5.3. Segundo
  - 6.5.4. Terceiro
  - 6.5.5. Quarto
  - 6.5.6. Quinto
  - 6.5.7. Sexto
  - 6.5.8. Sétimo
  - 6.5.9. Oitavo
  - 6.5.10. Nono
- 6.6. É imprescindível que o profissional registre no corpo do chamado e nos instrumentos relacionados todas as informações relevantes sobre o caso;



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 3-006

Pág. 7 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**CORE – Comunicação com Equipe de Intervenção**

6.7. O CORE deve registrar todo contato feito com os profissionais durante o atendimento da ocorrência.

## 7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

7.1. Todas as ligações telefônicas e contatos via rádio serão gravados e arquivados;

7.2. Quando houver comunicação conflituosa entre Central de Regulação e Equipes de intervenção, o CORE deve intervir no rádio, interrompendo a situação de conflito, pedindo parcimônia e urbanidade, reforçando a finalidade exclusiva do rádio para comunicação com todas as equipes envolvidas. Caso seja necessário, orientar a equipe a registrar relatório para a interlocutora da região.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

8.1. Não há.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria de consolidação nº 3, de 3 de outubro de 2017. Consolidação das normas sobre as redes do Sistema Único de Saúde. Diário Oficial da União, Brasília, DF, ano 190, v. seção 1, n. suplemento, p. 192, 3 out. 2017.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 3-006

Pág. 8 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**CORE – Comunicação com Equipe de Intervenção**

## 10. ANEXOS

11.1 Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Fabiana Ribeiro Fabiana Amparo	Elaine Machado Lilian Prestes Mariana Aparecido	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 3-007

Pág. 1 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### CORE – Pausas para Refeição das Equipes de Intervenção (PPR)

3-007 CORE – Pausas para Refeição das Equipes de Intervenção (PPR)

## 1. OBJETIVOS

1.1. Definir o processo da rotina de PPR das equipes de intervenção.

## 2. DEFINIÇÕES

2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção.

2.2. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:

2.2.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;

2.2.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;

2.2.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;



 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 3-007</b>	<b>Pág. 2 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>CORE – Pausas para Refeição das Equipes de Intervenção (PPR)</b>		

- 2.2.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.3. Protocolo *Priority Dispatch*: a Central de Operações opera com este protocolo americano da *International Academy of Emergency Dispatch* (IAED), utilizado em vários países do mundo e por mais de três mil Centrais de Operações. Ele padroniza como os operadores de chamadas (TARM) se comunicam com os solicitantes e priorizam respostas baseadas nas informações fornecidas, possuindo também mecanismos para envio imediato de uma ambulância em situações críticas;
- 2.4. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. CORE            Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.2. PPR            Pausa Para Refeição
- 3.3. QAP            Permanecendo na escuta ou estou na escuta

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE			<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>					
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>								
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>						<b>POP 3-007</b>		<b>Pág. 3 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>			<b>Emissão: 01/07/2024</b>			<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>		
<b>CORE – Pausas para Refeição das Equipes de Intervenção (PPR)</b>								

- 3.4. RG Registro Geral (carteira de identidade)
- 3.5. RO Radio Operador
- 3.6. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.7. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.8. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências e Equipes de Intervenção.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. CORE, RO e Equipes de Intervenção.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. A Pausa para Refeição (PPR) tem a duração de 60 minutos e deve ser ofertada às equipes de intervenção, via rádio, dentro do período preconizado (diurno das 11h30 às 15h e noturno das 23 às 02h);
- 6.2. Se não houver solicitação direta da equipe, o RO deve ofertar a PPR para as equipes. Caso as equipes não aceitem a Pausa para Refeição no momento ofertado, ele deve informar ao CORE para gerenciamento do fato. Nestes casos, para efetivar a PPR no sistema, o CORE deve baixar a equipe, clicando com o botão direito sobre o número da ambulância e selecionar o subitem "FORA DE SERVIÇO" indicando o motivo "PPR";

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 3-007</b>	<b>Pág. 4 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>CORE – Pausas para Refeição das Equipes de Intervenção (PPR)</b>		

- 6.3. Ao término do horário de refeição (60 minutos) alterar o “STATUS” novamente para “DM (disponível)”;
- 6.4. Se dentro do período preconizado para PPR o CORE identificar que a equipe em atendimento permanecerá com a maca retida por mais de uma hora, poderá liberar PPR para a equipe, que deve retornar ao hospital após o término do período para reaver a maca;
- 6.5. Nestes casos, o CORE deve registrar no corpo do chamado o deslocamento para a base. Ao chegar na base, a equipe deve comunicar a central (CORE e/ou RO) que iniciará o PPR.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. A duração de 60 minutos corridos do PPR já inclui o tempo para aquisição, preparo, ou aquecimento da refeição;
- 7.2. Se houver interrupção da PPR para atendimento de ocorrências de prioridade, como chamados ECHO ou outras que o MR julgar necessário, o período deve ser pausado pelo CORE e complementado (apenas o tempo restante) posteriormente dentro do turno;
- 7.3. Quando houver mais de uma equipe na mesma base, atentar para não serem baixadas ao mesmo tempo para PPR;
- 7.4. Analisar a abrangência de AM que ficarão disponíveis na região;
- 7.5. Os recursos SAV e SIV da mesma região não podem ser baixados ao mesmo tempo.

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 3-007**

**Pág. 5 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**CORE – Pausas para Refeição das Equipes de Intervenção (PPR)**

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

8.1. Não há.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012;
- 9.2. IAED. International Academies of Emergency Dispatch. The Emergency Priority Dispatch Systems. 2016. Disponível em: <https://www.emergencydispatch.org/home>.

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Fabiana Ribeiro Fabiana Amparo	Elaine Machado Lilian Prestes Mariana Aparecido	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-001**

**Pág. 1 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE – Acesso aos sistemas operacionais**

4-001 PATE – Acesso aos sistemas operacionais

**1. OBJETIVOS**

- 1.1. Descrever o processo de *login* e *logout* dos sistemas operacionais que são utilizados na Central de Regulação Médica SAMU 192 São Paulo.

**2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;
- 2.3. Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem (PATE): enfermeiros que atuam na central de regulação do SAMU 192 de São Paulo. Responsáveis

  		
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-001</b>	<b>Pág. 2 de 6</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE – Acesso aos sistemas operacionais</b>		

por planejar, organizar, executar e avaliar os serviços da equipe da Coordenação Operacional Regional - CORE. Gerencia escalas de atendimento a catástrofes, múltiplas vítimas, equipe de retaguarda, internações involuntárias e eventos de participação do SAMU 192. Apoia e acompanha empenho de ambulâncias de obesos e neonatal;

- 2.4. Protocolo *Priority Dispatch*: a Central de Operações opera com este protocolo americano da *International Academy of Emergency Dispatch* (IAED), utilizado em vários países do mundo e por mais de três mil Centrais de Operações. Ele padroniza como os operadores de chamadas (TARM) se comunicam com os solicitantes e priorizam respostas baseadas nas informações fornecidas, possuindo também mecanismos para envio imediato de uma ambulância em situações críticas.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. PATE Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem  
3.2. RF Registro Funcional  
3.3. RO Radio Operador  
3.4. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência  
3.5. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 São Paulo.

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-001</b>	<b>Pág. 3 de 6</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE – Acesso aos sistemas operacionais</b>		

## 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

5.1. Enfermeiro do PATE.

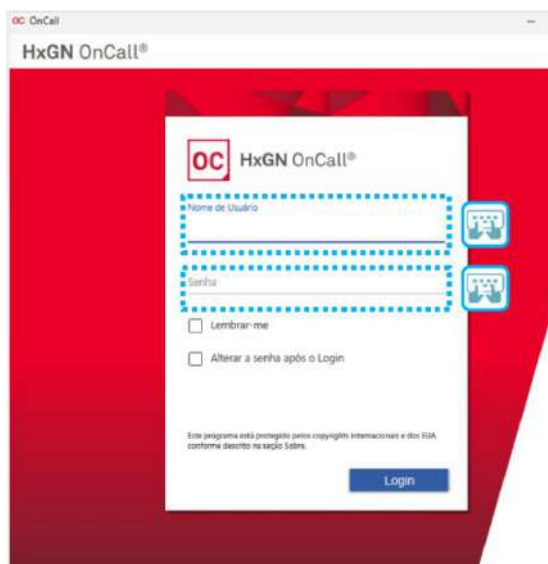
## 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1 No início da jornada, o profissional escalado no PATE deve acomodar-se em uma cabine pré-definida pela supervisão, colocar o “headset” e acessar os programas que se encontram na área de trabalho do computador. Para isso é necessário o número do RG e sua senha pessoal, fazendo assim seu *login* no sistema;
- 6.2 Efetuar o login no programa *OnCall*, que se encontra na área de trabalho do computador, inserindo dados do usuário, senha, ramal correspondente, idioma “PORTUGUÊS”, conforme imagem abaixo:



 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-001</b>	<b>Pág. 4 de 6</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE – Acesso aos sistemas operacionais</b>		

- 6.3 Após abertura da tela de atividade do sistema *Oncall*, verificar:
- 6.3.3 Se configuração corresponde ao perfil de REGULAÇÃO, selecionando a informação conforme imagem a seguir:



- 6.3.4 Selecionar a região correspondente no item “Cobertura”.
- 6.4 Após esta etapa, o profissional deve colocar seu número de registro e senha no aparelho telefônico para o recebimento das ligações telefônicas, concluindo assim o acesso aos sistemas;
- 6.5 Nos períodos de intervalos ou intrajornada (pausas de trabalho), o colaborador deve pausar o sistema, colocando o motivo, restabelecendo-o quando retornar ao atendimento;



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-001**

**Pág. 5 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE – Acesso aos sistemas operacionais**

6.6 Ao término da jornada, o profissional deve efetuar *logoff* (saída) dos programas, a fim de encerrar o recebimento de demandas em seu perfil.

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

7.1. Não há.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

8.1. Não há.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012;
- 9.2. IAED. International Academies of Emergency Dispatch. The Emergency Priority Dispatch Systems. 2016. Disponível em: <https://www.emergencydispatch.org/home>.



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-001**

**Pág. 6 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE – Acesso aos sistemas operacionais**

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Fabiana Ribeiro	Lilian Prestes Vera de Oliveira	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-002**

**Pág. 1 de 17**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Rotinas diárias do Enfermeiro**

4-002 PATE - Rotinas diárias do Enfermeiro

**1. OBJETIVO**

- 1.1 Descrever processos e rotinas a serem executados pelo enfermeiro na função de PATE da Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 São Paulo.

**2. DEFINIÇÕES**

- 2.1 Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2 Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
- 2.2.1 Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
- 2.2.2 Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
- 2.2.3 Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE			<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>					
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>								
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>				<b>POP 4-002</b>		<b>Pág. 2 de 17</b>		
<b>Versão Nº: 01</b>			<b>Emissão: 01/07/2024</b>			<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>		
<b>PATE - Rotinas diárias do Enfermeiro</b>								

- 2.2.4 Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.3 Mapa Força: previsão de equipe e viaturas de uma determinada região.
- 2.4 Processos: conjunto dos procedimentos realizados para dar origem a alguma coisa; métodos, sistemas (RIBEIRO, 2022);
- 2.5 SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1 AM            Ambulância
- 3.2 COBOM      Centro de Operações do Corpo de Bombeiros
- 3.3 CORE        Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.4 CR            Central de Regulação
- 3.5 DEA          Desfibrilador Externo Automático
- 3.6 GPS          Sistema Global de Posicionamento
- 3.7 MR          Médico Regulador
- 3.8 O2            Oxigênio Medicinal

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-002</b>	<b>Pág. 3 de 17</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Rotinas diárias do Enfermeiro</b>		

- 3.9 PATE Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.10 PPR Pausa Para Refeição
- 3.11 POP Procedimento Operacional Padrão
- 3.12 QAP Na escuta
- 3.13 RO Radio Operador
- 3.14 SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.15 TH Transição Hospitalar
- 3.16 TI Tecnologia da Informação
- 3.17 URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1 Central de Regulação médica das Urgências.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1 Enfermeiro do PATE.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1 Receber o plantão do enfermeiro anterior, incluindo a conferência dos celulares corporativos (PATE e Supervisão Operacional);
- 6.2 Acessar os sistemas operacionais e e-mail institucional (vide POP 04-001 Acesso aos Sistemas Operacionais);
- 6.3 Registrar o quantitativo de profissionais de plantão na Central de Regulação e ajustar o Mapa Força diário de Enfermagem, se necessário;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-002</b>	<b>Pág. 4 de 17</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Rotinas diárias do Enfermeiro</b>		

- 6.4 Realizar conferência do armário de materiais, com preenchimento do *check list* (anexo 10.1), incluindo conferência/reposição do material de emergência da CR (mochilas, DEA e cilindro de O<sub>2</sub>);
- 6.5 Acessar o Livro Eletrônico do PATE (anexo 10.2), que se encontra no Google Drive, e checar se há algum evento previsto para a data, como internações involuntárias, comitiva presidencial, reintegração de posse etc.
- 6.6 No caso de registro de evento previsto, comunicar o CORE e RO da região para organização da equipe que será destinada (vide POP 4-003 Reintegração de posse, POP 4-004 Comitiva presidencial e Vice Presidencial, POP 4-005 Internação Involuntária, POP 4-006 Transferência de pacientes para transporte aeromédico);
- 6.7 As ambulâncias escaladas para transferências/eventos previstos deverão ser retiradas de operação com duas horas de antecedência;
- 6.8 Se houver solicitação para uso da AM Neonatal seguir POP 4-010;
- 6.9 Repassar ao CORE as informações recebidas quanto as saídas antecipadas e/ou entradas tardias de servidores/colaboradores da operação, devido a consultas médicas, exames etc.;
- 6.10 Iniciar o preenchimento do livro do PATE (anexo 10.2), incluindo o profissional que ficará escalado na Supervisão 192 na data em questão.
- 6.11 Às 7h e 19h, o profissional deve preencher as informações do “Bom dia/Boa noite”, contendo quadro de funcionários da CR e do enfermeiro escalado no COBOM, Apoio e 192, e enviar pelo WhatsApp para o grupo intitulado “Interlocutores, Diretoria e Gerências”.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-002**

**Pág. 5 de 17**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **PATE - Rotinas diárias do Enfermeiro**

- 6.12 Preencher o formulário de “Unidades de Saúde com Restrição” (anexo 10.3) com as informações recebidas por e-mail dos equipamentos de saúde quanto às restrições de atendimento (POP 4- 008);
- 6.13 Iniciar o preenchimento da planilha de Executado (anexo 10.4) com o lançamento da prévia do Mapa Força de todas as regiões.
- 6.14 Concluir preenchimento, com conferência do Mapa Força (anexo 10.5) e preenchimento da planilha de Executado, juntamente com o CORE, após o QAP, com as seguintes informações:
  - 6.14.1 Quantidade de equipes efetivas em operação no plantão, especificando categorias profissionais.
  - 6.14.2 Quantidade de presença e ausência de servidores da operação, especificando categorias profissionais.
  - 6.14.3 Quantidade de macas retidas e de remanejamentos por região.
  - 6.14.4 Quantidade médicos, enfermeiros e apoios escalados na CR.
- 6.15 Repassar as informações geradas na planilha de Executado para a diretoria, via grupo de WhatsApp da Central de Regulação.
- 6.16 Efetuar sua apresentação em rádio aberto para todas as regiões, informando seu nome, médico regulador da região e quantidade de equipes em operação no plantão;
- 6.17 Encaminhar à empresa do rádio, por e-mail, planilha preenchida com todas as ambulâncias em operação no plantão para atualização de GPS;
- 6.18 Supervisionar, orientar e auxiliar os enfermeiros do CORE em qualquer situação de intercorrência que ocorra durante o plantão;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-002**

**Pág. 6 de 17**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Rotinas diárias do Enfermeiro**

- 6.19 Atentar ao número e condições das ambulâncias com maca retida em unidades hospitalares e supervisionar o CORE quanto às ações relacionadas (vide POP 3-005 - Maca Retida);
- 6.20 Durante todo o plantão, atentar para as AM em status TH (indisponível) para que não extrapolem os períodos preconizados, e também para as atualizações de status das equipes, que devem ocorrer a cada 30 minutos, quando emprenhadas em ocorrências;
- 6.21 Durante o plantão, se houver acionamento por solicitante na Central de Regulação, seguir fluxo orientado em POP 4-015;
- 6.22 Realizar escala de almoço/jantar dos COREs;
- 6.23 Iniciar o preenchimento do Relatório do PATE e Relatório da Diretoria (anexos 10.2 e 10.6), incluindo Exposição a Alta/Baixa Temperatura (código D20), que se encontram disponíveis no Google Drive;
- 6.24 Monitorar o horário de PPR das equipes junto aos COREs;
- 6.25 Imprimir o Mapa Força do plantão seguinte e distribuir para o CORE e RO de cada região (2 vias de cada);
- 6.26 Toda 6ª feira ou véspera de feriado, o profissional deve repor o material do armário do PATE, materiais de escritório e reposição do álcool gel nas canaletas da CR e 192;
- 6.27 Preencher o Relatório da Diretoria (anexo 10.6) e encaminhar, via e-mail, para a diretoria do SAMU 192 e coordenação da Central de Regulação;



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-002**

**Pág. 7 de 17**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Rotinas diárias do Enfermeiro**

- 6.28 Preencher relatório “Diário do PATE” (anexo 10.7) e encaminhar por e-mail à supervisão de enfermagem da Central, Coordenação de Enfermagem e Interlocutoras Regionais (vide POP 04-002 – Rotinas diárias);
- 6.29 Registrar todas as informações pertinentes ao plantão no Livro de Ocorrências PATE (Anexo10.4);
- 6.30 Atuar na mediação de conflitos envolvendo as equipes de intervenção e da CR, registrando em relatório do PATE e comunicando as lideranças imediatas;
- 6.31 Contatar respectivas lideranças e frota das regiões em situações em que o CORE ou PATE não conseguir atuar de maneira efetiva;
- 6.32 Realizar passagem de plantão com informações pertinentes ao PATE ao plantão seguinte.

**7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1 Verificar durante todo o plantão o e-mail do PATE, devido à alta demanda de solicitações e informações que são recebidas via e-mail;
- 7.2 Orientar as equipes quanto às rotinas em caso de Acidentes de Trabalho de acordo com o protocolo existente;
- 7.3 Acionar os serviços de apoio sempre que necessário de acordo com as normatizações existentes (TI, telefonia, rádio, higiene etc.);
- 7.4 Controlar materiais de uso na Central de regulação e repor sempre que necessário;

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 4-002</b>	<b>Pág. 8 de 17</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>PATE - Rotinas diárias do Enfermeiro</b>			

- 7.5 Manter prontidão para situações de catástrofes e múltiplas vítimas, acionando o plantão de calamidades conforme escala pré definida (vide POP 4-007 - Situações de catástrofes e múltiplas vítimas);
- 7.6 Se houver estagiários e/ou residentes escalados (enfermagem e/ou medicina), que são previamente direcionados pelas áreas responsáveis, o profissional do PATE deve acolher, orientar e direcionar para a atividade prevista;
- 7.7 Enviar e-mail para assistente social quando houver casos de valência social, comunicados pelo CORE, MR ou RO;
- 7.8 Acompanhar os casos de repercussão midiática e registrar no Relatório da Diretoria;
- 7.9 Solicitar serviço de manutenção e reparos para CR e 192, quando houver necessidade.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1 POP 3-005 – Maca Retida;
- 8.2 POP 4-001 – Acesso aos sistemas operacionais;
- 8.3 POP 4-003 – Reintegração de posse;
- 8.4 POP 4-004 – Comitiva presidencial e Vice Presidencial);
- 8.5 POP 4 -005 - Internação involuntária;
- 8.6 POP 4-006 – Transferência de pacientes para transporte aeromédico;
- 8.7 POP 4-007 – Situações de catástrofes e múltiplas vítimas;
- 8.8 POP 4-008 – Unidades de saúde com restrição;
- 8.9 POP 4-010 – Ambulância Neonatal;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-002</b>	<b>Pág. 09 de 17</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Rotinas diárias do Enfermeiro</b>		

8.10 POP 4-015 – Solicitante na Central de Regulação.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1 MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.
- 9.2 PROCESSOS. In: DICIO, Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2022. Disponível em: < <https://www.dicio.com.br/processos/> > Acesso em 08/09/2023.



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-002**

**Pág. 11 de 17**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

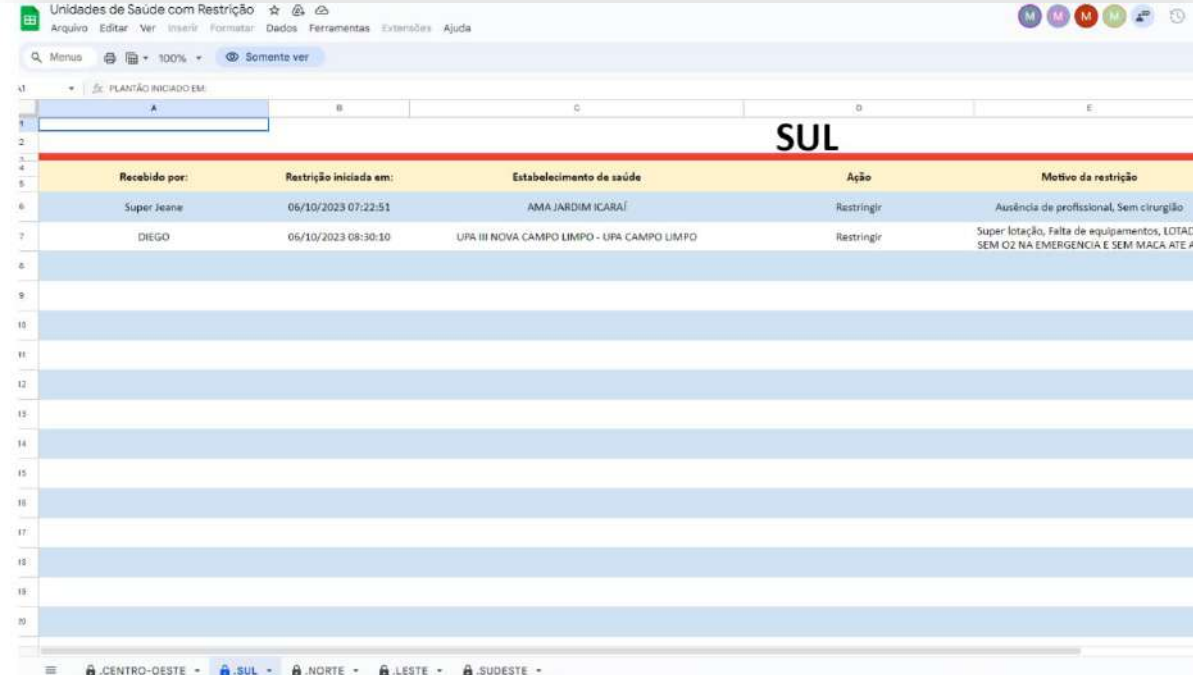
**PATE - Rotinas diárias do Enfermeiro**

10.2 Livro eletrônico de Ocorrências do PATE

REGISTRO DE OCORRÊNCIAS - PATE									
DATA:		DIURNO			EVENTOS DO PLANTÃO				
PATE:				HORA	REGIÃO	BASE	AM	EVENTO	
SUPERV. OPERAC.:	192								
SUPERV. ORBITAL:									
COND. OPERAC.									
AQO:									
COBOM:									
APOIO:									
					EVENTOS FUTUROS RECEBIDOS DURANTE O PLANTÃO				
REGIÃO		CORE			DATA	HORA	REGIÃO	EVENTO	
CENTRO-OESTE									
NORTE									
SUL									
SUDESTE									
LESTE									
					IMV - INVIDENTES COM MÚLTIPLAS VÍTIMAS				
REGIÃO		MÉDICO REGULADOR			HORA	NUMERAL	QTDE DE VÍTIMAS	REGIÃO	AMs EMPENHADAS
		MÉDICO 1	MÉDICO 2	SUPLENTE					
CENTRO-OESTE									
NORTE									
SUL									
SUDESTE									
LESTE									
					INTERCORRÊNCIAS				
REGIÃO		RÁDIO OPERADOR - PRIMEIRO TURNO							
		R. O. - 1	R. O. - 2	BACKUP					
CENTRO-OESTE									
NORTE									
SUL									
SUDESTE									
LESTE									
REGIÃO		RÁDIO OPERADOR - SEGUNDO TURNO							
		R. O. - 1	R. O. - 2	BACKUP					
CENTRO-OESTE									
NORTE									
SUL									
SUDESTE									
LESTE									

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE</b>	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-002</b>	<b>Pág. 12 de 17</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Rotinas diárias do Enfermeiro</b>		

### 10.3 Unidades de saúde com restrição



Unidades de Saúde com Restrição				
SUL				
Recebido por:	Restrição iniciada em:	Estabelecimento de saúde	Ação	Motivo da restrição
Super Jeanne	06/10/2023 07:22:51	AMA JARDIM ICARAÍ	Restringir	Ausência de profissional, Sem cirurgião
DIEGO	06/10/2023 08:30:10	UPA III NOVA CAMPO LIMPO - UPA CAMPO LIMPO	Restringir	Super lotação, Falta de equipamentos, LOTADA SEM O2 NA EMERGENCIA E SEM MALA ATE A5



Secretaria Municipal da Saúde  
 Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
 Coordenadoria de Urgências e Emergências  
 Departamento de Serviço de Atendimento  
 Móvel de Urgência – SAMU 192



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-002**

**Pág. 13 de 17**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Rotinas diárias do Enfermeiro**

10.4 Planilha do executado

Cópia de MODELO (mês de 30 dias) Executado 2023

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE		
		TURNO	RECURSO	C.O. PREV.	C.O. EXEC.	NORTE PREV.	NORTE EXEC.	SUL PREV.	SUL EXEC.	SUD PREV.	SUD EXEC.	LESTE PREV.	LESTE EXEC.	TOTAL PREV.	TOTAL EXEC.	REGIÃO	COND. PRESENTE	S.D. PRESENTE	AE PRESENTE	EM PRESENTE	MEI PRESENTE	TOTAL	AUS. COND.	AUS. F.D.	AUS. AE	AUS. EM	AUS. MEI	AUS. A TOTAL	RENEJ. RETIDA	RENEJ. AMENTO			
1	01/09/2023	DIURNO	SAV											0	0	C.OESTE						0											
2	01/09/2023	DIURNO	SIV											0	0	NORTE						0											
3	01/09/2023	DIURNO	SBV											0	0	SUL						0											
4	01/09/2023	DIURNO	LURAM											0	0	SUDESTE						0											
5	01/09/2023	DIURNO	PATE:CORE											0	0	LESTE						0											
6	01/09/2023	DIURNO	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	01/09/2023	NOTURNO	SAV											0	0	C.OESTE						0											
8	01/09/2023	NOTURNO	SIV											0	0	NORTE						0											
9	01/09/2023	NOTURNO	SBV											0	0	SUL						0											
10	01/09/2023	NOTURNO	LURAM											0	0	SUDESTE						0											
11	01/09/2023	NOTURNO	URAM											0	0	SUDESTE						0											
12	01/09/2023	NOTURNO	CORE											0	0	LESTE						0											
13	01/09/2023	NOTURNO	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	02/09/2023	DIURNO	SAV											0	0	C.OESTE						0											
15	02/09/2023	DIURNO	SIV											0	0	NORTE						0											
16	02/09/2023	DIURNO	SBV											0	0	SUL						0											
17	02/09/2023	DIURNO	LURAM											0	0	SUDESTE						0											
18	02/09/2023	DIURNO	PATE:CORE											0	0	LESTE						0											
19	02/09/2023	DIURNO	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	02/09/2023	NOTURNO	SAV											0	0	C.OESTE						0											
21	02/09/2023	NOTURNO	SIV											0	0	NORTE						0											
22	02/09/2023	NOTURNO	SBV											0	0	SUL						0											
23	02/09/2023	NOTURNO	LURAM											0	0	SUDESTE						0											
24	02/09/2023	NOTURNO	CORE											0	0	LESTE						0											
25	02/09/2023	NOTURNO	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	03/09/2023	DIURNO	SAV											0	0	C.OESTE						0											
27	03/09/2023	DIURNO	SIV											0	0	NORTE						0											
28	03/09/2023	DIURNO	SBV											0	0	SUL						0											
29	03/09/2023	DIURNO	LURAM											0	0	SUDESTE						0											
30	03/09/2023	DIURNO	PATE:CORE											0	0	LESTE						0											
31	03/09/2023	DIURNO	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



**Secretaria Municipal da Saúde**  
**Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar**  
**Coordenadoria de Urgências e Emergências**  
**Departamento de Serviço de Atendimento**  
**Móvel de Urgência – SAMU 192**



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-002**

**Pág. 14 de 17**

**Versão N°: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Rotinas diárias do Enfermeiro**

10.5 Mapa Força

AM	Região	Base	Endereço da Base	Telefone da	Status	Substituição	Categoria	Colaborador	Situação	Descrição de FS	Dir	Médico	Infermeiro	Auxiliar 1	Auxiliar 2	Motricidade	Observações	Auxiliar 3	Aut	Estado	
1072	SUDEI	PIRANGA	R. Xavier de Almeida, Nº 210	2273-9671	Titular		SV	Isa Rita - IR			2	Josmar Costa	VALDETE AI	CARLOS HI	ENF MARAL						
1073	SUDEI	PIRANGA	R. Xavier de Almeida, Nº 210	2273-9671	Titular		SV	Em Aproveitamento - CH			2	Operação C	RALDO JOSE	ANDRE TE	ENF ERIKA I						
1117	SUDEI	SABOIA	Avenida Francisco de Paula Quinterilha Ribeiro, 86	2394-8388	Titular		SV	Em Aproveitamento - CH			3	ARIANE ESC	JOSE WELLY	PRISCILA F	WENDEL N	TZURIT REBE					
1347	SUDEI	JARDIM IVA	R. Antonio Lazaro 226	2394-9537	Titular		SV	Ternização Hospitalar - Th			2		CRISTINA DE	RUBENECI ONE							
1348	SUDEI	UBS VILA ESPERANCA	RUA ALVINOPOLIS 1120	2082-3089	Titular		SV	Ternização Hospitalar - Th			2		CLÁUDIA RI	ANAPUR	CLÁUSTI MARLA						
984	SUDEI	JARDIM IVA	R. Antonio Lazaro 226	2394-9537	Reserva		SV	Disponível MDT - DM			0		ROSINECI	PETERSON ONE							
1118	SUDEI	JARDIM IVA	R. Antonio Lazaro 226	2394-9537	Titular		SV	Em Remoção - SL			1		NANGELA D	ROGERIO F	ADILSON I	ONE					
1094	SUDEI	UBS SÃO NICOLAU	R. Basílio Taylor, 30	2273-9671	Titular		SV	Disponível MDT - DM			1		EDSON AUY	ADILTON	ANG-I SINIA	ERIC ENZO					
1082	SUDEI	UBS CHACARA CRUZ	Rua Alexandre Lemos, 989	22820556	Titular		SV	Em Remo - IR			1			ABRILSON							
1116	SUDEI	TATUAPÉ	Av. Carlos Garcia 3815	2394-7027	Titular		SV	Ternização Hospitalar - Th			1		MARCIA MM	LUZ FERRE	ASTIS RODRIG						
1146	SUDEI	MOOGA 98	Rua Dr. João Inácio Teixeira, 91 - Vila Bertholo	1390-2488	Titular		SV	Disponível MDT - DM			0		SHELIA COF	MAURO R	RICARDO N	ANDR-H RIZEN					
1074	SUDEI	UBS SÃO NICOLAU	R. Basílio Taylor, 30	2273-9671	Titular		SV	Ternização Hospitalar - Th			1		EDUEI SUE	RENATO W	ASTIS RIZEN F						
1087	SUDEI	TATUAPÉ	Av. Carlos Garcia 3815	2394-7027	Titular		SV	Disponível MDT - DM			1	Márcia D	Isabella Costa	RAMON O	MED JAHUAN	CESAR ALL	ONE				
1083	SUDEI	MOOGA 98	Rua Dr. João Inácio Teixeira, 91 - Vila Bertholo	1390-2488	Titular		SV	Disponível MDT - DM			1	BARBARA B	GABRIELA B								
1000	SUDEI	TATUAPÉ	Av. Carlos Garcia 3815	2394-7027	Titular			Faixa de Serviço - FS	NÃO OPERACIONAL EQUIP. INCOMPLETO		0						FREDERICO	ARFIDO OPER			
997	SUDEI	TATUAPÉ	Av. Carlos Garcia 3815	2394-7027	Titular			Faixa de Serviço - FS	NÃO OPERACIONAL SEM EQUIP		0										
1096	SUDEI	TOPI	Rua Prof. Socorro Rosa, 1130	2273-3883	Titular			Faixa de Serviço - FS	INTERVALO TÉCNICO LIMPEZA		0										
1172	SUDEI	URB II CARLIAD	Rua Luis Faria, 064		Titular			Faixa de Serviço - FS	INTERVALO TÉCNICO REMANEJAMENTO		0										
988	SUDEI	JARDIM IVA	R. Antonio Lazaro 226	2394-9537	Reserva			Faixa de Serviço - FS	NÃO OPERACIONAL SEM EQUIP		0										
1171	SUDEI	JARDIM IVA	R. Antonio Lazaro 226	2394-9537	Titular			Faixa de Serviço - FS	NÃO OPERACIONAL SEM EQUIP		0										
982	SUDEI	JARDIM IVA	R. Antonio Lazaro 226	2394-9537	Reserva			Faixa de Serviço - FS	NÃO OPERACIONAL SEM EQUIP		0										
996	SUDEI	JARDIM IVA	R. Antonio Lazaro 226	2394-9537	Titular			Faixa de Serviço - FS	NÃO OPERACIONAL SEM EQUIP		0										
1148	SUDEI	LACONIA	ESTRADA DAS LÁZIMAS, 1403		Titular			Faixa de Serviço - FS	INTERVALO TÉCNICO REMANEJAMENTO		0			CLEYTON			A DISPOSIÇ				
1034	SUDEI	NINDOCINE	R. Alves Maldonado, 128 - Vila Nhoane	2394-9320	Titular			Faixa de Serviço - FS	INTERVALO TÉCNICO REMANEJAMENTO		0										
989	SUDEI	NINDOCINE	R. Alves Maldonado, 128 - Vila Nhoane	2394-9320	Reserva			Faixa de Serviço - FS	NÃO OPERACIONAL SEM EQUIP		0										
1083	SUDEI	UBS VILA ESPERANCA	RUA ALVINOPOLIS 1120	2082-3089	Titular			Faixa de Serviço - FS	INTERVALO TÉCNICO REMANEJAMENTO		0										
1083	SUDEI	NINDOCINE	R. Alves Maldonado, 128 - Vila Nhoane	2394-9320	Reserva			Faixa de Serviço - FS	NÃO OPERACIONAL SEM EQUIP		0										
1081	SUDEI	UBS CHACARA CRUZ	Rua Mercedes Lopes, 989	22820556	Titular			Faixa de Serviço - FS	NÃO OPERACIONAL SEM EQUIP		0										
1031	SUDEI	UBS HEREMESBORG	Rua Parafuso da Compadre, 60	2273-3883	Titular			Faixa de Serviço - FS	INTERVALO TÉCNICO LIMPEZA		0										
1002	SUDEI	NINDOCINE	R. Alves Maldonado, 128 - Vila Nhoane	2394-9320	Titular			Faixa de Serviço - FS	NÃO OPERACIONAL SEM EQUIP		0										
993	SUDEI	UBS VILA ESPERANCA	RUA ALVINOPOLIS 1120	2082-3089	Reserva			Faixa de Serviço - FS	NÃO OPERACIONAL SEM EQUIP		0										
983	SUDEI	PIRANGA	R. Xavier de Almeida, Nº 210	2273-9671	Reserva			Faixa de Serviço - FS	NÃO OPERACIONAL SEM EQUIP		0										
985	SUDEI	PIRANGA	R. Xavier de Almeida, Nº 210	2273-9671	Titular			Faixa de Serviço - FS	NÃO OPERACIONAL EQUIP. INCOMPLETO		0							MAURICIO	ARFIDO OPER		
998	SUDEI	UBS SÃO NICOLAU	R. Basílio Taylor, 30	2273-9671	Titular			Faixa de Serviço - FS	NÃO OPERACIONAL SEM EQUIP		0										
985	SUDEI	PIRANGA	R. Xavier de Almeida, Nº 210	2273-9671	Titular			Faixa de Serviço - FS	INTERVALO TÉCNICO LIMPEZA		0										
1170	SUDEI	SABOIA	Avenida Francisco de Paula Quinterilha Ribeiro, 86	2394-8388	Titular			Faixa de Serviço - FS	NÃO OPERACIONAL SEM EQUIP		0										
1052	SUDEI	COPECÉ	Av. Santa Catarina, 1523 - Vila Santa Catarina		Titular			Faixa de Serviço - FS	INTERVALO TÉCNICO LIMPEZA		0							MARIA CLB		A DISPOSIÇ	
990	SUDEI	COPECÉ	Av. Santa Catarina, 1523 - Vila Santa Catarina		Reserva			Faixa de Serviço - FS	NÃO OPERACIONAL SEM EQUIP		0										

**Alerta:** Unidades em transição hospitalar não tem o status de Mapa Força atendido automaticamente.

Exibição Atual (Filtros): 01/10/2023 das 07:40 às 19:00 (Todos Ativos da região SUDEI) AM: Exibidas: 38







**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-002

Pág. 16 de 17

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**PATE - Rotinas diárias do Enfermeiro**

#### 10.7 Relatório “Diário do PATE”

Região		Remanejamentos	Intercorrências
		DATA:	
CENTRO			
OESTE			
NORTE			
SUL			
SUDESTE			
LESTE			

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-002</b>	<b>Pág. 17 de 17</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Rotinas diárias do Enfermeiro</b>		

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Fabiana Ribeiro	Lilian Prestes Vera de Oliveira	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 4-003</b>	<b>Pág. 1 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>PATE – Reintegração de posse</b>			

4-003 PATE – Reintegração de posse

## 1. OBJETIVO

- 1.1. Descrever as ações do enfermeiro na função de PATE diante de solicitações de apoio em Reintegrações de Posse realizadas na cidade de São Paulo.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
  - 2.1.1. Unidades de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
    - 2.1.1.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
    - 2.1.1.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;

 <p><b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE</p>	<p>Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-003</b>	<b>Pág. 2 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE – Reintegração de posse</b>		

- 2.1.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.1.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.2. Interlocução regional: Os Interlocutores são enfermeiros responsáveis pela logística operacional das equipes, materiais e equipamentos da região de seu atributo. Formam o elo entre essas equipes e a gerência de enfermagem.
- 2.3. Reintegração de Posse: atuação policial para desocupação de terrenos ou imóveis invadidos, em cumprimento a decisões judiciais.
- 2.4. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. AM                    Ambulância

### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-003**

**Pág. 3 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE – Reintegração de posse**

- 3.2. CORE Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.3. MR Médico Regulador
- 3.4. PATE Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.5. RO Rádio Operador
- 3.6. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.7. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 São Paulo.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Equipes de intervenção, Interlocução Regional, Assessoria Técnica-Eventos, PATE, CORE, Médicos Reguladores e TARM.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Ao receber a notificação sobre realização de reintegração de posse, o PATE deverá registrar data, local e horário previstos em impresso próprio de Eventos (anexo 10.1) para registro de todas as informações;
- 6.2. A interlocução regional deverá encaminhar ao PATE as informações sobre as equipes que participarão do evento (diurno e noturno);
- 6.3. Este tipo de evento ocorre geralmente às 6h, próximo da passagem de plantão;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-003</b>	<b>Pág. 4 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE – Reintegração de posse</b>		

- 6.4. Em situações em que a data do evento esteja próxima e a Interlocação não tiver encaminhado a equipe destinada o evento, o PATE deverá reiterar a solicitação à Interlocação regional com pelo menos 4 dias de antecedência;
- 6.5. Em situações de ausência de resposta pela interlocação regional, no dia do evento, o PATE deverá designar a AM que seguirá no Evento;
- 6.6. Todas as informações e atualizações devem ser registradas em impresso próprio e repassadas em plantão até a data do evento;
- 6.7. No dia do Evento deverá notificar ao CORE e MR responsáveis pela região: horário, local e AM de suporte básico designado para o evento;
- 6.8. Atentar para que a AM seja retirada de operação com duas horas de antecedência do evento, para garantir prontidão no horário programado e evitar intercorrências como macas retidas ou outros.
- 6.9. No momento que baixar a equipe, solicitar ao TARM que realize abertura do chamado (protocolo 192D02) com passagem de dados, e no horário estipulado, certificar-se em rede que a equipe está seguindo para o local;
- 6.10. Acompanhar o evento até a finalização, realizar intervenções necessárias e registrar no sistema todas as informações/intercorrências que envolvem a ocorrência;
- 6.11. Realizar o registro em formulário eletrônico Livro de Ocorrências do PATE (Anexo 10.2);

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 4-003</b>	<b>Pág. 5 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>PATE – Reintegração de posse</b>			

6.12. Arquivar o impresso físico sobre o Evento completamente preenchido em pasta “Eventos”.

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

7.1. Em casos de necessidade de atendimento de alguma vítima durante o evento, é necessário solicitar que o RO desempenhe a AM do numeral administrativo (retornando este para a tela) e abra uma ocorrência específica com os dados e queixa da vítima. Após o atendimento, a equipe deve ser novamente empenhada no numeral administrativo para que continue acompanhando o evento.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

8.1. Não há.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

9.1. Ministério da Saúde. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54.

9.2. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências,





 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE		Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192			
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>					
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>			<b>POP 4-003</b>		<b>Pág. 6 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>		<b>Emissão: 01/07/2024</b>		<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>PATE – Reintegração de posse</b>					

componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.

## 10. ANEXOS

### 10.1. Impresso para registro de Eventos

 <b>PREFEITURA DE SÃO PAULO</b> SAÚDE		DIVISÃO TÉCNICA DE FISCALIZAÇÃO, COMUNICAÇÕES E INFORMAÇÕES SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA – SAMU			
<b>TÍTULO</b>					
DATA ____/____/____		HORÁRIO: _____		Nº DE ORDEM: _____	
<input type="checkbox"/> SAV <input type="checkbox"/> SBV		<input type="checkbox"/> PLANTÃO A DISTANCIA		<input type="checkbox"/> PLANTÃO NO LOCAL	
ENDEREÇO _____					
UNIDADE DE ATENDIMENTO _____					
AM _____		MOTORISTA _____		ENFERMAGEM _____	
MÉDICO _____		SAIDA _____		REGRESSO _____	
NOME DO PACIENTE _____					
OBSERVAÇÕES _____					
_____					
_____					
_____					



 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 4-004</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Comitiva Presidencial e Vice-Presidencial</b>		

4-004 PATE - Comitiva Presidencial e Vice-Presidencial

## 1. OBJETIVO

- 1.1. Descrever as ações do enfermeiro na função de PATE quanto às solicitações de apoio às comitivas presidenciais ou vice-presidenciais na cidade de São Paulo.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Comitiva: grupo de pessoas que se reúne para acompanhar algo ou alguém. O SAMU 192 São Paulo recebe solicitação de apoio às comitivas presidenciais e vice-presidenciais durante sua passagem na Cidade de São Paulo;
- 2.3. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.3.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.3.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;

 <p><b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE</p>	<p>Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p>	 <p>SAMU 192</p>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-004</b>	<b>Pág. 2 de 9</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Comitiva Presidencial e Vice-Presidencial</b>		

- 2.3.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.3.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.4. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. CORE        Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.3. INFRAERO    Empresa Aérea de Infraestrutura Aeroportuária
- 3.4. MR           Médico Regulador
- 3.5. PATE        Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.6. RO          Rádio Operado
- 3.7. SAMU 192   Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

			<p align="center">Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p>					
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>								
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>				<b>POP 4-004</b>			<b>Pág. 3 de 9</b>	
<b>Versão Nº: 01</b>			<b>Emissão: 01/07/2024</b>			<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>		
<b>PATE - Comitiva Presidencial e Vice-Presidencial</b>								

- 3.8. SAV Suporte Avançado de Vida
- 3.9. SBV Suporte Básico de Vida
- 3.10. SIV Suporte Intermediário de Vida
- 3.11. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.12. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 São Paulo.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Equipes de intervenção, Equipe de enfermagem da Central de Regulação, Médicos Reguladores, TARM.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Ao receber a solicitação de apoio à comitiva presidencial via telefone ou WhatsApp, orientar o envio de e-mail para formalização nos seguintes endereços eletrônicos: [samudiretoria@prefeitura.sp.gov.br](mailto:samudiretoria@prefeitura.sp.gov.br), [samurm192@prefeitura.sp.gov.br](mailto:samurm192@prefeitura.sp.gov.br) e [samupate@prefeitura.sp.gov.br](mailto:samupate@prefeitura.sp.gov.br);
- 6.2. Anotar: telefone, nome do responsável, endereço, tipo de recursos solicitados, data e horário do evento;
- 6.3. Em casos de necessidade de envio da AM para fora do município de São Paulo, solicitar autorização da Diretoria;
- 6.4. Todas as informações ou atualizações devem ser registradas em impresso próprio (Anexo 10.1) e passadas em plantão até a data do evento;

	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-004</b>	<b>Pág. 4 de 9</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Comitiva Presidencial e Vice-Presidencial</b>		

- 6.5. Definir as equipes e viaturas que participarão do evento, atentando para o tipo de recurso solicitado (SAV ou SBV);
- 6.6. Enviar e-mail à INFRAERO com dados da AM e dos tripulantes (anexo 10.2);
- 6.7. Encaminhar ao responsável pela comitiva, via WhatsApp, as informações sobre a AM e os dados dos tripulantes (Anexo 10.2);
- 6.8. No dia do evento, avisar CORE e MR da região: horário, local e AM designada;
- 6.9. Atentar para que a AM seja retirada de operação com duas horas de antecedência do evento, para garantir prontidão no horário programado e evitar intercorrências como macas refidas ou outros;
- 6.10. Próximo ao horário do evento, solicitar ao RO que realize abertura do chamado (protocolo 192D01) e empenho da AM designada, se atentando sempre para o tempo necessário de deslocamento da equipe;
- 6.11. Acompanhar o evento até a finalização e realizar intervenções, quando necessárias;
- 6.12. Realizar o registro em formulário eletrônico Livro de Ocorrências do PATE;
- 6.13. Arquivar o impresso físico sobre o Evento completamente preenchido na pasta "Eventos".

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 4-004</b>	<b>Pág. 5 de 9</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>PATE - Comitiva Presidencial e Vice-Presidencial</b>			

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Atentar para o horário do evento, se poderá impactar na hora de troca de plantão das equipes de intervenção. Não é permitida a troca de efetivo em trânsito, mas se for necessária a troca, deverá ser realizada pelo apoio operacional, substituindo apenas a equipe, mantendo a mesma AM;
- 7.2. Em casos de necessidade de atendimento de alguma vítima durante o evento, é necessário solicitar que o RO desempenhe a AM do numeral administrativo (retornando este para a tela) e abra uma ocorrência específica com os dados e queixa da vítima. Após o atendimento, a equipe deve ser novamente empenhada no numeral administrativo para que continue acompanhando o evento;
- 7.3. Transferências para fora do município devem ter autorização da Diretoria. Aos finais de semana e feriados, deve ser solicitada autorização para Coordenação da Regulação Médica.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 4-004</b>	<b>Pág. 6 de 9</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>PATE - Comitiva Presidencial e Vice-Presidencial</b>			

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS



- 9.1. COMITIVA. In: DICIO, Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2023. Disponível em: < [Comitiva - Dicio, Dicionário Online de Português](#) > Acesso em 29/09/2023.
- 9.2. Ministério da Saúde. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54.
- 9.3. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.



 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-004</b>	<b>Pág. 7 de 9</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Comitiva Presidencial e Vice-Presidencial</b>		



## 10. ANEXOS

### 10.1. Impresso para registro de Eventos

 <b>PREFEITURA DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	DIVISÃO TÉCNICA DE FISCALIZAÇÃO, COMUNICAÇÕES E INFORMAÇÕES SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA – SAMU	
<b>TÍTULO</b>		
DATA _____ / _____ / _____	HORÁRIO: _____	Nº DE ORDEM: _____
<input type="checkbox"/> SAV	<input type="checkbox"/> SBV	<input type="checkbox"/> PLANTÃO A DISTANCIA
<input type="checkbox"/> PLANTÃO NO LOCAL		
ENDEREÇO _____		
UNIDADE DE ATENDIMENTO _____		
AM _____	MOTORISTA _____	ENFERMAGEM _____
MÉDICO _____	SAIDA _____	REGRESSO _____
NOME DO PACIENTE _____		
OBSERVAÇÕES _____		
_____		
_____		
_____		

		<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>			
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>					
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>			<b>POP 4-004</b>		<b>Pág. 8 de 9</b>
<b>Versão Nº: 01</b>		<b>Emissão: 01/07/2024</b>		<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>PATE - Comitiva Presidencial e Vice-Presidencial</b>					

10.2. Formulário modelo para envio de dados ao aeroporto para acompanhar comitiva presidencial

		<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>			
<b>COMITIVA PRESIDENCIAL E VICE PRESIDENCIAL</b>					
<b>A/C Infraero</b>					
Solicito autorização para entrada das Ambulâncias do SAMU para acompanhar a Comitiva Presidencial no dia ____ / ____ / ____ às ____ horas.					
Aeroporto: <u>Congonhas</u> Local: <u>Salão de Autoridades</u>					
<b>COMPOSIÇÃO DA EQUIPE</b>					
<b>SAV</b>			<b>SBV</b>		
AM: _____			AM: _____		
Base: _____			Base: _____		
Modelo: _____			Modelo: _____		
Placa: _____			Placa: _____		
CONDUTOR: _____			CONDUTOR: _____		
CNH: _____			CNH: _____		
Validade: _____			Validade: _____		
Categoria: _____			Categoria: _____		
RG: _____			RG: _____		
Nome da mãe: _____			Nome da mãe: _____		
Tel: _____			Tel: _____		
MÉDICO: _____			AUX DE ENFERMAGEM: _____		
CRM: _____			COREN A/E: _____		
RG: _____			RG: _____		
Mãe: _____			Mãe: _____		
Tel: _____			Tel: _____		
ENFERMEIRO: _____			TÉC DE ENF: _____		
COREN: _____			COREN T/E: _____		
RG: _____			RG: _____		
Nome da Mãe: _____			Mãe: _____		
Tel: _____			Tel: _____		
INTERNO de Medicina: _____					
RG: _____					
Nome da mãe: _____					
Atenciosamente,					
NOME: _____			COREN: _____		
<i>Enfermeiro - Plantão Técnico Administrativo – SAMU 192 São Paulo</i> Rua Jaraguá, 838 – Bom Retiro – São Paulo, SP - CEP: 01548-030 – Fone: (11) 3397-5321					

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-004</b>	<b>Pág. 9 de 9</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Comitiva Presidencial e Vice-Presidencial</b>		

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Fabiana Ribeiro	Lilian Prestes Vera de Oliveira	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-005**

**Pág. 1 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Internação involuntária**

4-005 PATE - Internação involuntária

**1. OBJETIVO**

- 1.1. Descrever as ações do enfermeiro na função de PATE nas solicitações de apoio às ações de internação involuntária de pacientes.

**2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
- 2.2.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
- 2.2.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
- 2.2.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-005</b>	<b>Pág. 2 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Internação involuntária</b>		

2.2.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;

2.3. Internação Involuntária: aquela internação que ocorre sem o consentimento do paciente, a pedido de terceiros.

2.4. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências. O SAMU 192 São Paulo realiza apoio às ações de internação involuntária promovidas por equipes dos CAPS e/ou provenientes de ordens judiciais.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. CORE        Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.3. MR           Médico Regulador
- 3.4. PATE        Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.5. RO           Rádio Operador
- 3.6. SAMU 192   Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.7. TARM        Técnico Auxiliar de Regulação Médica

	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-005</b>	<b>Pág. 3 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Internação involuntária</b>		

3.8. URAM            Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

4.1. Central de Regulação das Urgências SAMU 192 São Paulo.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

5.1. Equipes de intervenção, PATE, CORE e Médicos Reguladores.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

6.1. Ao receber a notificação do solicitante, via e-mail, o PATE deverá avaliar se a solicitação se encontra completa;

6.2. A solicitação deverá conter: relatório médico (assinado e carimbado) com histórico do paciente, instituição de saúde de destino, nome do médico responsável pela vaga cedida, data, horário, endereço do ponto de encontro (para as equipes do SAMU 192 e da instituição solicitante chegarem juntas na cena), equipe que acompanhará a ação, acionamento do policiamento para contenção física (se necessário) e tipo de recurso necessário para o evento;

6.3. Todas as informações e atualizações devem ser registradas em impresso próprio de Eventos (anexo 10.1) e repassadas em plantão até a data;

6.4. As viaturas que participarão da internação involuntária poderão ser designadas no dia do evento, conforme disponibilidade;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-005**

**Pág. 4 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Internação involuntária**

- 6.5. Notificar ao CORE, MR e RO responsáveis pela região: horário, local e AM designada para o evento. Se o evento estiver programado entre 11h30 e 15h (horário de PPR das equipes), CORE deverá oferecer PPR antes de seguir ao evento;
- 6.6. Atentar para que a AM seja retirada de operação com duas horas de antecedência do evento, para garantir prontidão no horário programado e evitar intercorrências como macas retidas ou outros;
- 6.7. No momento que baixar a equipe, solicitar ao TARM que realize abertura do chamado (protocolo 192D03) repassando à equipe designada, o horário e endereço do ponto de encontro com a equipe do CAPS. Próximo ao horário estipulado, o RO deve certificar-se que a equipe está seguindo para o local;
- 6.8. Acompanhar o evento até a finalização e realizar intervenções, quando necessárias, sempre anotando qualquer intercorrência no corpo da ocorrência;
- 6.9. Registrar em formulário eletrônico Livro de Ocorrências do PATE (anexo 10.2);
- 6.10. Arquivar o impresso físico sobre o Evento completamente preenchido na pasta (física) identificada como "Eventos".



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-005

Pág. 5 de 7

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**PATE - Internação involuntária**

## 7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES

- 7.1. Em casos de necessidade de atendimento de alguma vítima durante o evento, é necessário solicitar que o RO desempenhe a AM do numeral administrativo (retornando este para a tela) e abra uma ocorrência específica com os dados e queixa da vítima. Após o atendimento, a equipe deve ser novamente empenhada no numeral administrativo para que continue acompanhando o evento.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 8.1. Não há.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS



- 9.1. Ministério da Saúde. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54.
- 9.2. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.



 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-005</b>	<b>Pág. 6 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Internação involuntária</b>		

**10. ANEXOS**

10.1. Impresso para registro de Eventos

 <b>PREFEITURA DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	DIVISÃO TÉCNICA DE FISCALIZAÇÃO, COMUNICAÇÕES E INFORMAÇÕES SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA – SAMU	
<b>TÍTULO</b>		
DATA _____ / _____ / _____	HORÁRIO: _____	Nº DE ORDEM: _____
<input type="checkbox"/> SAV	<input type="checkbox"/> SBV	<input type="checkbox"/> PLANTÃO A DISTANCIA
<input type="checkbox"/> PLANTÃO NO LOCAL		
ENDEREÇO _____		
UNIDADE DE ATENDIMENTO _____		
AM _____	MOTORISTA _____	ENFERMAGEM _____
MÉDICO _____	SAIDA _____	REGRESSO _____
NOME DO PACIENTE _____		
OBSERVAÇÕES _____		
_____		
_____		
_____		

	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-005</b>	<b>Pág. 7 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Internação involuntária</b>		

## 10.2. Registro de Ocorrências do PATE

REGISTRO DE OCORRÊNCIAS - PATE									
DATA:			DIURNO				EVENTOS DO PLANTÃO		
PATE:							HORA REGIÃO BASE AM EVENTO		
SUPERV. OPERAC.: 192:									
SUPERV. ORBITAL:									
COND. OPERAC.:									
AGD:									
COBOM:									
APOIO:									
EVENTOS FUTUROS RECEBIDOS DURANTE O PLANTÃO									
REGIÃO			CORE				DATA HORA REGIÃO EVENTO		
CENTRO-OESTE									
NORTE									
SUL									
SUDESTE									
LESTE									
IMV - INVIDENTES COM MÚLTIPLAS VÍTIMAS									
REGIÃO			MÉDICO REGULADOR				HORA NUMERAL QTDE DE VÍTIMAS REGIÃO AMs EMPENHADAS		
			MÉDICO 1 MÉDICO 2 SUPLENTE						
CENTRO-OESTE									
NORTE									
SUL									
SUDESTE									
LESTE									
INTERCORRÊNCIAS									
REGIÃO			RADIO OPERADOR - PRIMEIRO TURNO						
			R. O. - 1 R. O. - 2 BACKUP						
CENTRO-OESTE									
NORTE									
SUL									
SUDESTE									
LESTE									
REGIÃO			RADIO OPERADOR - SEGUNDO TURNO						
			R. O. - 1 R. O. - 2 BACKUP						
CENTRO-OESTE									
NORTE									
SUL									
SUDESTE									
LESTE									

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Fabiana Ribeiro	Lilian Prestes Vera de Oliveira	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-006

Pág. 1 de 10

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### PATE - Transferência de pacientes para transporte aeromédico

4-006 PATE - Transferência de pacientes para transporte aeromédico

## 1. OBJETIVO

- 1.1. Descrever as ações do enfermeiro na função de PATE diante de solicitações de apoio em transferências de pacientes para transporte aeromédico.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.2.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.2.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.2.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-006

Pág. 2 de 10

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**PATE - Transferência de pacientes para transporte aeromédico**

técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;

2.2.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;

2.3. Protocolo *Priority Dispatch*: a Central de Operações opera com este protocolo americano da *International Academy of Emergency Dispatch* (IAED), utilizado em vários países do mundo e por mais de três mil Centrais de Operações. Ele padroniza como os operadores de chamadas (TARM) se comunicam com os solicitantes e priorizam respostas baseadas nas informações fornecidas, possuindo também mecanismos para envio imediato de uma ambulância em situações críticas;

2.4. *ProQA*: software da *Priority Dispatch* em que cada determinante é composto de três informações que constroem o código em um formato de número-letra-número;

2.5. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-006

Pág. 3 de 10

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**PATE - Transferência de pacientes para transporte aeromédico**

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. AM Ambulância
- 3.2. CORE Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.3. INFRAERO Empresa Aérea de Infraestrutura Aeroportuária
- 3.4. MR Médico Regulador
- 3.5. PATE Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.6. PPR Pausa Para Refeição
- 3.7. RO Rádio Operador
- 3.8. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.9. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.10. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 São Paulo.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Equipes de intervenção, CORE, MR e TARM.

### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Ao receber a notificação do solicitante, orientar quanto ao envio da solicitação por e-mail para [samudiretoria@prefeitura.sp.gov.br](mailto:samudiretoria@prefeitura.sp.gov.br) com cópia para [samurm192@prefeitura.sp.gov.br](mailto:samurm192@prefeitura.sp.gov.br) e [samupate@prefeitura.sp.gov.br](mailto:samupate@prefeitura.sp.gov.br) e também por WhatsApp corporativo do PATE (11-99571-1390);

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-006**

**Pág. 4 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Transferência de pacientes para transporte aeromédico**

- 6.2. A solicitação deverá conter: relatório médico (carimbado e assinado) com dados clínicos do paciente (incluindo dispositivos e equipamentos em uso, como bombas de infusão, respiradores), telefone, nome, endereço/aeroporto de chegada com dados completos sobre voo, unidade de saúde de destino, andar, setor e nome do responsável pela recepção do paciente;
- 6.3. Imprimir as informações recebidas via e-mail, entregar ao MR para conferência e ciência coletando posteriormente para arquivo do PATE em pasta própria;
- 6.4. Entrar em contato com a instituição de destino e confirmar a disponibilidade da vaga;
- 6.5. Em situações de necessidade de equipamentos ou insumos especiais (ex. Bombas de infusão, bomba de seringa ou outros) o PATE deverá fazer contato telefônico com o hospital de destino para intermediar a disponibilização do equipamento no dia da transferência;
- 6.6. Em casos de pacientes pediátricos ou obesos, havendo a necessidade do uso de ambulâncias especiais, consultar POP 4-010 PATE Ambulância Neonatal ou POP 4 -009 PATE Ambulância de Obeso;
- 6.7. Registrar em impresso próprio para Eventos (Anexo 10.1) telefone, nome do responsável, endereço, local de destino, tipo de recurso solicitado, data e horário do evento;
- 6.8. Todas as informações e atualizações devem ser registradas nesse impresso e repassadas em plantão até a data do evento;



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-006**

**Pág. 5 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Transferência de pacientes para transporte aeromédico**

- 6.9. Em casos de necessidade de envio da AM para fora do município de São Paulo, solicitar autorização da Diretoria;
- 6.10. Definir a viatura que participará do evento;
- 6.11. Em casos de pacientes que necessitem de ambulância específica (obeso, neonatal), consultar POP 4-010 – Ambulância Neonatal ou POP 4-009 Ambulância de Obeso;
- 6.12. Encaminhar e-mail para o aeroporto de chegada (INFRAERO) com todos os dados sobre o transporte: informações sobre a AM, dados dos tripulantes e informações sobre paciente e voo (Anexo 10.2);
- 6.13. No dia do Evento deverá notificar ao CORE, MR e RO responsáveis pela região: horário, local e AM designada;
- 6.14. Atentar para que a AM seja retirada de operação com duas horas de antecedência do evento, para garantir prontidão no horário programado e evitar intercorrências como macas retidas etc.;
- 6.15. Notificar ao CORE, MR e RO responsáveis pela região: horário, local e AM designada para o evento. Se o evento estiver programado entre 11h30 e 15h (horário de PPR das equipes), CORE deverá oferecer PPR antes de seguir ao evento;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-006**

**Pág. 6 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Transferência de pacientes para transporte aeromédico**

- 6.16. No momento que baixar a AM designada para o evento, solicitar que o RO realize abertura do chamado, o código a ser utilizado (ProQA) é o 33 - Transferência/Inter-hospitalar, citando o PATE responsável pela solicitação de abertura da ocorrência e repasse para a equipe as informações referentes ao endereço e horário programado para estar no local. Quando for próximo ao horário estabelecido, o RO deve checar se a equipe está se deslocando para o evento;
- 6.17. Acompanhar o evento com as equipes (por telefone e/ou WhatsApp) até a finalização e realizar intervenções, quando necessárias;
- 6.18. Realizar o registro no Livro de Ocorrências do PATE (Anexo 10.3);
- 6.19. Arquivar o impresso físico sobre o Evento completamente preenchido em pasta "Eventos" do computador.

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Transferências para fora do município devem ter autorização da Diretoria. Aos finais de semana e feriados, deve ser solicitada autorização para Coordenação da Regulação Médica;
- 7.2. Em casos de necessidade de atendimento de alguma vítima durante o evento, é necessário solicitar que o RO desempenhe a AM do numeral administrativo (retornando este para a tela) e abra uma ocorrência específica com os dados e queixa da vítima. Após o atendimento, a equipe deve ser novamente empenhada no numeral administrativo para que continue acompanhando o evento;



	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	 SAMU 192
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 4-006</b>	<b>Pág. 7 de 10</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>PATE - Transferência de pacientes para transporte aeromédico</b>			

7.3. Anotar todas as informações referentes ao evento no corpo da ocorrência afim de garantir o registro dos dados e o acompanhamento do evento por qualquer profissional da Central de Regulação.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. POP 4-010 – Ambulância Neonatal;
- 8.2. POP 4-009 – Ambulância de Obeso.



## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. Ministério da Saúde. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54.
- 9.2. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.
- 9.3. IAED. International Academies of Emergency Dispatch. The Emergency Priority Dispatch Systems. 2016. Disponível em: <https://www.emergencydispatch.org/home>.

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-006</b>	<b>Pág. 8 de 10</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Transferência de pacientes para transporte aeromédico</b>		

## 10. ANEXOS

### 10.1. Impresso para registro de Eventos

 <b>PREFEITURA DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	DIVISÃO TÉCNICA DE FISCALIZAÇÃO, COMUNICAÇÕES E INFORMAÇÕES SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA – SAMU	
<b>TÍTULO</b>		
DATA _____ / _____ / _____	HORÁRIO: _____	Nº DE ORDEM: _____
<input type="checkbox"/> SAV	<input type="checkbox"/> SBV	<input type="checkbox"/> PLANTÃO A DISTANCIA
<input type="checkbox"/> PLANTÃO NO LOCAL		
ENDEREÇO _____		
UNIDADE DE ATENDIMENTO _____		
AM _____	MOTORISTA _____	ENFERMAGEM _____
MÉDICO _____	SAIDA _____	REGRESSO _____
NOME DO PACIENTE _____		
OBSERVAÇÕES _____		
_____		
_____		
_____		

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-006</b>	<b>Pág. 9 de 10</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Transferência de pacientes para transporte aeromédico</b>		

10.2. Formulário modelo para envio de dados a Infraero para traslado de paciente

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>TRANSLADO DE PACIENTE</b>		
<b>A/C Infraero</b>		
Solicito autorização para entrada de ambulâncias do SAMU para traslado de paciente, conforme informações abaixo:		
<b>PACIENTE</b>	<b>COMPOSIÇÃO DA EQUIPE</b>	
	<b>SAV</b>	
Nome: _____	AM: _____	
	Base: _____	
Idade: _____	Modelo: _____	
	Placa: _____	
Acompanhante: _____	CONDUTOR: _____	
	CNH: _____	
Vínculo: _____	Validade: _____	
	Categoria: _____	
Data: _____	RG: _____	
	Nome da mãe: _____	
Previsão de pouso: _____	Tel: _____	
	MÉDICO: _____	
Aeroporto: _____	CRM: _____	
	RG: _____	
Hangar: _____	Mãe: _____	
	Tel: _____	
Empresa aérea: _____	ENFERMEIRO: _____	
	COREN: _____	
Modelo da aeronave: _____	RG: _____	
	Nome da Mãe: _____	
Prefixo da aeronave: _____	Tel: _____	
	INTERNO de Medicina: _____	
Aeroporto de origem: _____	RG: _____	
	Nome da mãe: _____	
Atenciosamente,		
NOME: _____ COREN: _____		
<i>Enfermeiro - Plantão Técnico Administrativo – SAMU 192 São Paulo</i>		
Rua Jaraguá, 836 – Bom Retiro – São Paulo, SP - CEP: 01548-030 – Fone: (11) 3397-5321		

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE</b>	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-006</b>	<b>Pág. 10 de 10</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Transferência de pacientes para transporte aeromédico</b>		

### 10.3. Registro eletrônico de ocorrências PATE

REGISTRO DE OCORRÊNCIAS - PATE									
DATA:		DIURNO		EVENTOS DO PLANTÃO					
PATE:		192:		HORA	REGIÃO	BASE	AM	EVENTO	
SUPERV. OPERAC.:									
SUPERV. ORBITAL:									
COND. OPERAC.:									
AQUO:									
COBOM:									
APOIO:									
				EVENTOS FUTUROS RECEBIDOS DURANTE O PLANTÃO					
REGIÃO		CORE		DATA	HORA	REGIÃO	EVENTO		
CENTRO-OESTE									
NORTE									
SUL									
SUDESTE									
LESTE									
				IMV - INVIDENTES COM MÚLTIPLAS VÍTIMAS					
REGIÃO		MÉDICO REGULADOR		HORA	NUMERAL	QTDE DE VÍTIMAS	REGIÃO	AMB EMPENHADAS	
		MÉDICO 1	MÉDICO 2						
			SUPLENTE						
CENTRO-OESTE									
NORTE									
SUL									
SUDESTE									
LESTE									
				INTERCORRÊNCIAS					
REGIÃO		RÁDIO OPERADOR - PRIMEIRO TURNO							
		R. O. - 1	R. O. - 2	BACKUP					
CENTRO-OESTE									
NORTE									
SUL									
SUDESTE									
LESTE									
		RÁDIO OPERADOR - SEGUNDO TURNO							
		R. O. - 1	R. O. - 2	BACKUP					
CENTRO-OESTE									
NORTE									
SUL									
SUDESTE									
LESTE									

### 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Fabiana Ribeiro	Lilian Prestes Vera de Oliveira	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-007

Pág. 1 de 9

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### PATE - Catástrofes e Múltiplas Vítimas

4-007 PATE - Catástrofes e Múltiplas Vítimas

## 1. OBJETIVO

- 1.1. Descrever as ações a serem desenvolvidas pelo enfermeiro na função de PATE em situações de catástrofes e múltiplas vítimas.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Acidentes com múltiplas vítimas: são aqueles eventos súbitos que produzem um número de vítimas que levam a um desequilíbrio entre os recursos médicos disponíveis e as necessidades, onde se consegue manter um padrão de atendimento adequado com os recursos locais;
- 2.2. Catástrofe: é um fenômeno ecológico súbito de magnitude suficiente para necessitar de ajuda externa. Catástrofe Médica é aquela situação em que as necessidades de cuidados médicos excedem os recursos imediatamente disponíveis, havendo a necessidade de medidas extraordinárias e coordenadas para manter a qualidade básica ou mínima de atendimento.
- 2.3. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	 SAMU 192
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 4-007</b>	<b>Pág. 2 de 9</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>PATE - Catástrofes e Múltiplas Vítimas</b>			

- 2.4. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
- 2.4.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.4.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.4.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
  - 2.4.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.5. Equipe de Calamidade: equipe de atendimento do SAMU 192 São Paulo composta por um enfermeiro e um médico, de acordo com escala semanal de sobreaviso, que é publicada em Diário Oficial do Município periodicamente;
- 2.6. Equipe de Retaguarda: é composta por um condutor e um enfermeiro da Central de Regulação, conforme escala predefinida, que são acionados para tripular a AM de IMV sempre que necessário;

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 4-007</b>	<b>Pág. 3 de 9</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>PATE - Catástrofes e Múltiplas Vítimas</b>			

2.7. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. COMGAS    Companhia de gás de São Paulo
- 3.3. CORE        Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.4. ENEL        Entidade Nacional de Eletricidade
- 3.5. IMV         Incidente com Múltiplas Vítimas
- 3.6. MR         Médico Regulador
- 3.7. PATE        Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.8. SAMU 192   Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.9. SAV         Suporte Avançado de Vida
- 3.10. TARM       Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.11. URAM      Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-007

Pág. 4 de 9

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**PATE - Catástrofes e Múltiplas Vítimas**

#### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

4.1. Central de Regulação das Urgências SAMU 192 São Paulo.

#### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

5.1. CORE, Médico Regulador, Equipes de intervenção e Frota, Equipe de Calamidade e Equipe de Retaguarda.

#### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

6.1. Ao receber a informação de ocorrência com suspeita de envolvimento de desastres, catástrofes ou múltiplas vítimas, deve entrar em contato com o Médico regulador da região correspondente informando a situação para proceder a regulação médica imediata e avaliação de possível IMV;

6.2. Acionar imediatamente o médico escalado na Equipe de Calamidade, informando a suspeita de IMV a ser regulada pelo MR da região, conforme escala, repassando este acionamento ao MR da região para que ambos deliberem sobre empenho de demais recursos;

6.3. Apoiar no provimento de equipes para o empenho na ocorrência, priorizando envio de pelo menos um SAV de acordo com a orientação do MR da região;

6.4. Realizar contato com condutor administrativo da Central de Regulação ou designar condutor para tripular a AM de IMV;

6.5. A Equipe de Retaguarda que estiver escalada na data em questão deverá tripular a AM de IMV;





Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-007**

**Pág. 5 de 9**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Catástrofes e Múltiplas Vítimas**

- 6.6. Informar ao Médico regulador assim que a Ambulância de Múltiplas Vítimas se encontrar em prontidão para empenho;
- 6.7. Informar imediatamente à Diretoria (médica e de enfermagem) por WhatsApp sobre o evento e qual a Equipe de Calamidade acionada.
- 6.8. Manter-se ciente de todos os acontecimentos acerca deste acidente de grande magnitude e acionar os serviços de apoio sempre que necessário (Corpo de Bombeiros, Defesa Civil, ENEL, Comgas e outros);
- 6.9. Comunicar aos estabelecimentos de saúde próximos ao incidente sobre o ocorrido e a possibilidade de encaminhamentos de vítimas, informando ao MR responsável esta comunicação;
- 6.10. Acompanhar o IMV até o término do evento e encaminhamento das vítimas para as unidades de saúde, reforçando a importância com as equipes da coleta de informações;
- 6.11. Repassar informações para a assessoria de imprensa do SAMU 192 sobre o ocorrido sempre que solicitado, via grupo de WhatsApp da diretoria ou e-mail;
- 6.12. Realizar o registro em formulário eletrônico Livro de Ocorrências do PATE (anexo 10.1);
- 6.13. Registrar no relatório "Diretoria" (anexo 10.2) que é encaminhado no final do plantão para a diretoria, incluindo numeral da ocorrência, AM designada e hospital de destino;
- 6.14. Realizar passagem de plantão com informações pertinentes à ocorrência para o plantão seguinte.



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### **CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-007**

**Pág. 6 de 9**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Catástrofes e Múltiplas Vítimas**

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

7.1. A Equipe de Calamidade deve ser acionada sempre que houver potencial para acidentes de maiores proporções, independentemente do número de vítimas sabidas. Ex.: um grande incêndio sem vítimas, choque entre dois trens, grandes enchentes, desabamentos, desmoronamentos, etc. **ATENÇÃO:** Não há necessidade de confirmações detalhadas da emergência para acionamento da Equipe de Calamidade. Os detalhes podem surgir gradativamente conforme as equipes chegam ao local.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

8.1. Não há.

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	 SAMU 192
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 4-007</b>	<b>Pág. 7 de 9</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>PATE - Catástrofes e Múltiplas Vítimas</b>			

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. Prefeitura de São Paulo. Plano de assistência médica a eventos com múltiplas vítimas e desastres do SAMU 192 da cidade de São Paulo. São Paulo, 2014. Disponível em: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/planodeassistenciamedicaeventoscommultiplasvitimase-desastres.pdf>
- 9.2. Ministério da Saúde. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.
- 9.3. Ministério da Saúde. Secretaria de atenção à Saúde. Protocolos de intervenção para o SAMU 192. 2a ed. Brasília: Ministério da Saúde. 2016.



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-007**

**Pág. 8 de 9**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Catástrofes e Múltiplas Vítimas**

**10. ANEXOS**

**10.1. Livro eletrônico de ocorrência do PATE**



**REGISTRO DE OCORRÊNCIAS - PATE**

DATA:		DIURNO		EVENTOS DO PLANTÃO				
PATE:		192:		HORA	REGIÃO	BASE	AM	EVENTO
SUPERV. OPERAC.:								
SUPERV. ORBITAL:								
COND. OPERAC.:								
AQQ:								
COBOM:								
APDIO:								
REGIÃO				EVENTOS FUTUROS RECEBIDOS DURANTE O PLANTÃO				
CORE				DATA	HORA	REGIÃO	EVENTO	
CENTRO-OESTE								
NORTE								
SUL								
SUDESTE								
LESTE								
REGIÃO				IMV - INIDENTES COM MÚLTIPLAS VITIMAS				
MÉDICO REGULADOR				HORA	NUMERAL	QTDE DE VITIMAS	REGIÃO	AMs EMPENHADAS
MÉDICO 1		MÉDICO 2		SUPLENTE				
CENTRO-OESTE								
NORTE								
SUL								
SUDESTE								
LESTE								
REGIÃO				INTERCORRÊNCIAS				
RÁDIO OPERADOR - PRIMEIRO TURNO								
R. O. - 1		R. O. - 2		BACKUP				
CENTRO-OESTE								
NORTE								
SUL								
SUDESTE								
LESTE								
REGIÃO								
RÁDIO OPERADOR - SEGUNDO TURNO								
R. O. - 1		R. O. - 2		BACKUP				
CENTRO-OESTE								
NORTE								
SUL								
SUDESTE								
LESTE								

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE</b>	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-007</b>	<b>Pág. 9 de 9</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Catástrofes e Múltiplas Vítimas</b>		

## 10.2 Relatório da Diretoria

	<b>RELATÓRIO DIÁRIO DIRETORIA</b>		<b>EXPOSIÇÃO AO FRIO - PROTOCOLO D28</b>		
Ação Realizada	Quantidade	Descrever de forma Objetiva	Numeral	Queixa	AM
Ordem Judicial					
Comitiva					
Transferência Obeso					
Internação Compulsória					
Reintegração					
Múltiplas Vítimas					
Ausências na Central QT e motivo					
Transferências Interestaduais					
Problemas Técnicos ( Sistema, Telefonia, Ar-condicionado se Geral )					
Inconformidades Gerais					

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Fabiana Ribeiro Fabiana Amparo	Lilian Prestes Vera de Oliveira Larissa Olm Cunha	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-008

Pág. 1 de 4

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### PATE - Unidades de saúde com restrição

4-008 PATE - Unidades de saúde com restrição

## 1. OBJETIVO

- 1.1. Definir o processo de registro e comunicação de Unidades de Saúde com Restrição aos médicos reguladores.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, telefonistas auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.
- 2.3. Unidades de saúde com restrição: As unidades de saúde dispõem de estrutura e recursos conhecidos, que compõem parte dos critérios para definição do destino do paciente atendido pelo SAMU. Quando há alguma mudança que afete sua capacidade operacional (como



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-008

Pág. 2 de 4

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**PATE - Unidades de saúde com restrição**

equipamentos quebrados, superlotação, entre outros), a unidade de saúde deve informar o SAMU 192 para que novas opções de encaminhamento sejam avaliadas pela equipe.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. CORE Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.2. PATE Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.3. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.4. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica de Urgências SAMU 192 São Paulo.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Equipe de Enfermagem, Médicos Reguladores, TARM.

### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Quando a comunicação de restrição de Unidades de Saúde for recebida via telefone, o Supervisor de TARM deverá ser o responsável pelo preenchimento e atualização da planilha de restrição;
- 6.2. Caso a informação chegue via e-mail, o responsável pela atualização deverá ser o PATE;



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-008

Pág. 3 de 4

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**PATE - Unidades de saúde com restrição**

- 6.3. Caso a informação chegue via relato das equipes que estejam no serviço especificado ao MR, RO ou Interlocução cabe ao PATE o preenchimento de atualização da planilha;
- 6.4. Indicar a ação de restrição ou liberação clicando no link da área de trabalho nomeado “Unidades de Saúde com Restrição” (anexo 10.1);
- 6.5. Preencher o campo identificação com seu nome e sobrenome;
- 6.6. Selecionar a região indicada, seguido da unidade saúde;
- 6.7. Indicar a ação de restrição;
- 6.8. Completar os campos obrigatórios com a restrição informada, meio de contato que foi transmitida a informação, número de telefone e nome do responsável pelo contato;
- 6.9. Concluir o preenchimento clicando no botão de “Envio” do formulário;
- 6.10. Para consultar as informações de unidades de saúde com restrição, o médico regulador ou PATE deve:
  - 6.10.1. Clicar no link da área de trabalho nomeado “Unidades de Saúde com Restrição”;
  - 6.10.2. Selecionar a região que deseja consultar ou navegar entre as planilhas disponíveis.

## 7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES

- 7.1. Não há

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 8.1. Não há



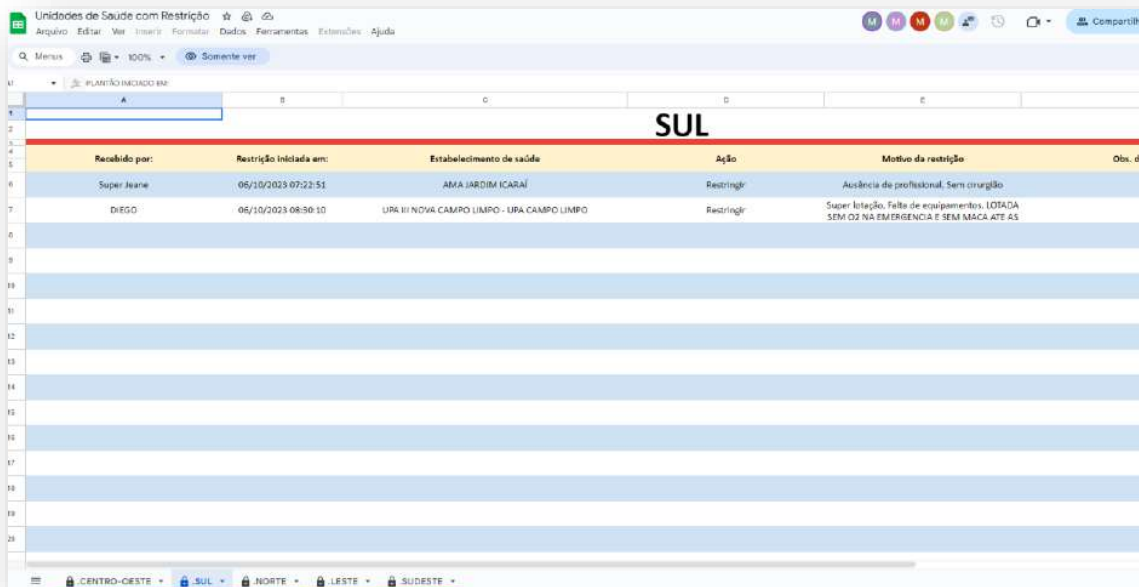
 <b>CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE</b>	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-008</b>	<b>Pág. 4 de 4</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Unidades de saúde com restrição</b>		

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

9.1. Não há

## 10. ANEXOS

10.1. Planilha de Unidades de Saúde com Restrição



Recebido por:	Restrição iniciada em:	Estabelecimento de saúde	Ação	Motivo da restrição	Obs. de
Super Jeane	06/10/2023 07:22:51	AMA JARDIM ICARAI	Restringir	Ausência de profissional. Sem cirurgia	
DIEGO	06/10/2023 08:30:10	URA III NOVA CAMPO LIMPO - URA CAMPO LIMPO	Restringir	Super Intenção. Falta de equipamentos. LOTADA SEM O2 NA EMERGENCIA E SEM MACA ATÉ AS	

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Fabiana Ribeiro	Lilian Prestes Vera de Oliveira	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-009

Pág. 1 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**PATE - Ambulância de obeso**

4-009 PATE - Ambulância de obeso

### 1. OBJETIVO

- 1.1. Descrever o processo para utilização da Ambulância de Obeso do SAMU192 São Paulo.

### 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Ambulâncias de obeso: são ambulâncias reforçadas, com macas para transporte de pacientes com até 300Kg de peso corporal.
- 2.2. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.3. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.3.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.3.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 4-009</b>	<b>Pág. 2 de 8</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>PATE - Ambulância de obeso</b>			

- 2.3.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.3.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.4. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravamento à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. COBOM      Centro de Operações de Bombeiros
- 3.3. CORE        Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.4. MR           Médico Regulador
- 3.5. PATE        Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.6. RO           Rádio Operador
- 3.7. SAMU 192   Serviço de Atendimento Móvel de Urgência



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-009

Pág. 3 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**PATE - Ambulância de Obeso**

- 3.8. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.9. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motocicleta

## 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica de Urgência SAMU 192 São Paulo e Equipes de intervenção.

## 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Equipe de enfermagem, RO, Médicos Reguladores e Equipes de Intervenção.

## 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. A equipe em atendimento, ao verificar que se trata de vítima com peso estimado acima de 150kg, e que necessitará de remoção, deve:
  - 6.1.1. Passar a situação ao Médico Regulador para verificar a viabilidade de aguardar esse recurso de acordo com a gravidade do caso e o mesmo observar no corpo do chamado o empenho da AM de obeso;
  - 6.1.2. Entrar em contato com o CORE ou RO, sinalizando a necessidade da AM de obeso;
- 6.2. Em situações em que seja informado pelo solicitante na abertura do chamado que a vítima tem mais de 150Kg, a AM de obeso poderá ser empenhada concomitante com a AM da intervenção. Neste caso, o MR e o RO deverão comunicar ao CORE o empenho de AM da

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-009**

**Pág. 4 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Ambulância de obeso**

intervenção para vítima com mais de 150Kg e necessidade de envio simultâneo da AM de obeso;

- 6.3. O CORE deverá inserir a AM de obeso no sistema, incluindo o registro funcional do condutor do apoio operacional. No local da enfermagem deverá ser registrado “OPER” e sinalizado na observação que a AM segue sem enfermagem;
- 6.4. O RO deve empenhar a AM de obeso com o mesmo numeral associado a ocorrência;
- 6.5. O CORE deve realizar contato com o condutor de apoio operacional da região, para que o mesmo leve a ambulância com maca de obeso até o local da ocorrência, em encontro à equipe de intervenção;
- 6.6. Avaliar junto à equipe de intervenção a necessidade de solicitação de apoio de outra equipe e/ou do COBOM para a retirada da vítima do local;
- 6.7. A equipe deverá embarcar a vítima no salão da viatura especial, e certificar-se de levar seus equipamentos de atendimento necessários;
- 6.8. Ambas as AMs deverão seguir em comboio até o hospital determinado pela regulação médica;
- 6.9. Ao chegar no hospital de destino, a equipe passa o caso e assume a sua ambulância original;
- 6.10. A maca especial de obeso não poderá ficar sob guarda e responsabilidade da unidade de saúde a qual a vítima foi removida sob nenhuma hipótese. Caso ocorra a retenção do equipamento na

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-009**

**Pág. 5 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Ambulância de obeso**

unidade hospitalar, o CORE e/ou PATE deverá realizar contato imediato com a supervisão do hospital para a liberação do equipamento e, se necessário, enviar a supervisão operacional até o local para essa liberação;

- 6.11. A equipe da intervenção e condutor do apoio operacional ficam liberados para retornar à base, com a ciência da Central de Regulação;
- 6.12. Realizar registro em formulário eletrônico Livro de Ocorrências do PATE (anexo 11.1);
- 6.13. Registrar os dados da ocorrência no relatório “Diretoria” (anexo 11.2) que é encaminhado no término do plantão;
- 6.14. Realizar passagem de plantão com informações pertinentes ao PATE do plantão seguinte.

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. São locais de referência regional para guarda e retirada das ambulâncias de obeso:
  - 7.1.1. Centro-Oeste: base Bom Retiro - R. Jaraguá, 858;
  - 7.1.2. Sul: base Interlagos - Av. Interlagos, 5945;
  - 7.1.3. Leste: base Tito Lopes – Avenida Pires Do Rio 228;
  - 7.1.4. Norte: base DTT - Rua Voluntários da Pátria 901;
  - 7.1.5. Sudeste: base Tatuapé - Avenida Celso Garcia, 2483.

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	 SAMU 192
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 4-009</b>	<b>Pág. 6 de 8</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>PATE - Ambulância de obeso</b>			

- 7.2. Esta AM também pode ser usada, eventualmente, para o transporte inter-hospitalar, quando o paciente a ser transferido for obeso, conforme os critérios mencionados anteriormente. Nestes casos, vide POP 6-001 Solicitação de Transferências entre Serviços de Saúde;
- 7.3. Em situações que o motorista de apoio operacional estiver ausente ou em outra atividade:
- 7.3.1. A Coordenação da Frota deverá ser imediatamente acionada para verificação de substituto com prazo de resposta de até uma hora;
- 7.3.2. Após uma hora, mesmo sem a informação de substituição do condutor pela Coordenação de Frota, cabe ao PATE identificar a equipe disponível (preferencialmente mais próxima da Central de Regulação) para assumir a ambulância neonatal na Central e seguir na transferência.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**


- 8.1 POP 6-001 Solicitação de Transferências entre Serviços de Saúde;
- 8.2 POP 5-026 Empenho de ambulâncias de obeso e neonatal.





 <p style="text-align: center;"><b>Secretaria Municipal da Saúde</b> Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p> 		
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-009</b>	<b>Pág. 8 de 8</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Ambulância de Obeso</b>		

## 10.2. Relatório da Diretoria

		RELATÓRIO DIÁRIO DIRETORIA				EXPOSIÇÃO AO FRIO - PROTOCOLO D20
Ação Realizada	Quantidade	Descrever de forma Objetiva	Numeral	Quilts	AM	
Ordem Judicial						
Comitiva						
Transferência Obeso						
Intubação Compulsória						
Reintegração						
IM Vítimas						
Ausências na Central QT e motivo						
Transferências Interhospitalares						
Problemas Técnicos ( Sistema, Telefonias, Ar-condicionado se Geral )						
Inconformidades Gerais						

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Fabiana Ribeiro	Lilian Prestes Vera de Oliveira	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-010

Pág. 1 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### PATE - Ambulância Neonatal

4-010 PATE - Ambulância Neonatal

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Descrever o processo para a utilização da Ambulância Neonatal.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Ambulância Neonatal: é uma ambulância UTI equipada com incubadora neonatal e equipamentos pediátricos para transporte de pacientes neonatos ou pediátricos.
- 2.2. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.3. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.3.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.3.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	 SAMU 192
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 4-010</b>	<b>Pág. 2 de 8</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>PATE - Ambulância Neonatal</b>			

- 2.3.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.3.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.4. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. CORE        Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.3. NEP          Núcleo de Educação Permanente
- 3.4. PATE         Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.5. RO            Rádio Operador
- 3.6. SAMU 192   Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.7. TARM        Técnico Auxiliar de Regulação Médica

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-010**

**Pág. 3 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Ambulância Neonatal**

3.8. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motolância

3.9. UTI Unidade de Terapia Intensiva

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 e Equipes de intervenção.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

5.1. Equipe de Enfermagem da Central de Regulação, RO, Equipes de intervenção e Gerência de enfermagem.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

6.1. A utilização da AM Neonatal é destinada, exclusivamente, para transferências eletivas entre unidades de saúde, e o fluxo pode ser acompanhado nos POPs 6-001 e 5-026, que também norteiam transferências. Situações distintas devem ser discutidas com a Coordenação da Regulação Médica;

6.2. A AM Neonatal é destinada para a remoção em suporte crítico pela equipe do Suporte Avançado de Vida de pacientes menor de 1 ano, com a necessidade do uso de incubadora e outros recursos (capacidade máxima de 10kg, conforme modelo FANEN IT 158/TS). Confirmar peso do lactente antes da solicitação;



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-010

Pág. 4 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**PATE - Ambulância Neonatal**

- 6.3. Ao receber a notificação do solicitante com a necessidade do uso da AM Neonatal, orientar o envio do e-mail para formalizar a notificação para o endereço [samudiretoria@prefeitura.sp.gov.br](mailto:samudiretoria@prefeitura.sp.gov.br), com cópia para [samurm192@prefeitura.sp.gov.br](mailto:samurm192@prefeitura.sp.gov.br) e [samupate@prefeitura.sp.gov.br](mailto:samupate@prefeitura.sp.gov.br) ;
- 6.4. O e-mail deverá conter relatório médico atualizado com histórico do paciente (assinado e carimbado), informações sobre necessidade de equipamentos ou insumos especiais (Ex. Bombas de infusão), o hospital de destino, profissional responsável pela liberação da vaga do paciente, data, horário, endereço e telefone para contato.
- 6.5. Em situações de necessidade de equipamentos ou insumos especiais (ex. Bombas de infusão, bomba de seringa ou outros) o PATE deverá fazer contato telefônico com o hospital de destino para intermediar a disponibilização do equipamento no dia da transferência.
- 6.6. Notificar a Gerência de enfermagem sobre a data e horário da remoção;
- 6.7. Definir a equipe que participará do evento, juntamente com as interlocutoras regionais;
- 6.8. Registrar todas as informações sobre o evento em impresso próprio e passar em plantão até a data do evento;
- 6.9. No dia do Evento, o PATE deverá:
  - 6.9.1. Atentar para que a equipe que vai assumir o evento tenha sua AM seja retirada de operação com duas horas de antecedência do evento, para garantir prontidão no horário programado e evitar intercorrências como macas retidas etc;



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### **CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-010**

**Pág. 5 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **PATE - Ambulância Neonatal**

- 6.9.2. No momento que baixar a AM designada para o evento, solicitar que o RO realize abertura do chamado (o código a ser utilizado (ProQA) é o 33 - Transferência/Inter-hospitalar, citando o PATE responsável pela solicitação de abertura da ocorrência e, repasse para a equipe as informações referentes ao endereço e horário programado para estar no local. Quando for próximo ao horário estabelecido, o RO deve checar se a equipe está se deslocando para o evento;
- 6.9.3. Acompanhar o evento até a finalização e realizar intervenções, quando necessárias sempre anotando no corpo da ocorrência;
- 6.9.4. Realizar Registro em "Registro de Ocorrências do PATE" (Anexo 10.1) com todos os dados da transferência;
- 6.9.5. Informar a Gerência de enfermagem sobre a necessidade de limpeza ou reposição de materiais e Oxigênio da AM;
- 6.9.6. Registrar no formulário eletrônico "Registro de Ocorrências do PATE" (Anexo 10.1);
- 6.9.7. Registrar os dados no Relatório da Diretoria (anexo 10.2) que será encaminhado, via e-mail, no final do plantão;
- 6.10. Avisar no grupo de WhatsApp "Central de Regulação das Urgências" a finalização da transferência;
- 6.11. Realizar passagem de plantão com informações pertinentes ao PATE do plantão seguinte.

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	 SAMU 192
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 4-010</b>	<b>Pág. 6 de 8</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>PATE - Ambulância Neonatal</b>			

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Em situações que o motorista de apoio operacional estiver ausente ou em outra atividade:
- 7.1.1. A Coordenação da Frota deverá ser imediatamente acionada para verificação de substituto com prazo de resposta de até uma hora.
- 7.1.2. Após uma hora, mesmo sem a informação de substituição do condutor pela Coordenação de Frota, cabe ao PATE identificar a equipe disponível (preferencialmente mais próxima da Central de Regulação) para assumir a ambulância neonatal na Central e seguir na transferência.
- 7.2. Transferências para fora do município devem ter autorização da Diretoria. Aos finais de semana e feriados, deve ser solicitada autorização para Coordenação da regulação médica.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. POP 5 - 026 Empenho de ambulâncias de obeso e neonatal;
- 8.2. POP 6 - 001 Solicitação de Transferências entre Serviços de Saúde;



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-010**

**Pág. 7 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Ambulância Neonatal**

**9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.
- 9.2. Ministério da Saúde. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54.

**10. ANEXOS**



- 10.1. Registro de ocorrências PATE

REGISTRO DE OCORRÊNCIAS - PATE									
DATA:		DIURNO			EVENTOS DO PLANTÃO				
PATE:					HORA	REGIÃO	BASE	AM	EVENTO
SUPERV. OPERAC.:		192							
SUPERV. ORBITAL:									
COND. OPERAC.:									
AQU:									
COBOM:									
APOIO:									
					EVENTOS FUTUROS RECEBIDOS DURANTE O PLANTÃO				
REGIÃO		CORE			DATA	HORA	REGIÃO		EVENTO
CENTRO-OESTE									
NORTE									
SUL									
SUDESTE									
LESTE									
					IMV - INVIDENTES COM MÚLTIPAS VÍTIMAS				
REGIÃO		MÉDICO REGULADOR			HORA	NUMERAL	QTDE DE VÍTIMAS	REGIÃO	AMs EMPENHADAS
		MÉDICO 1	MÉDICO 2	SUPLENTE					
CENTRO-OESTE									
NORTE									
SUL									
SUDESTE									
LESTE									
					INTERCORRÊNCIAS				
REGIÃO		RÁDIO OPERADOR - PRIMEIRO TURNO							
		R. O. - 1	R. O. - 2	BACKUP					
CENTRO-OESTE									
NORTE									
SUL									
SUDESTE									
LESTE									
REGIÃO		RÁDIO OPERADOR - SEGUNDO TURNO							
		R. O. - 1	R. O. - 2	BACKUP					
CENTRO-OESTE									
NORTE									
SUL									
SUDESTE									
LESTE									



 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-010</b>	<b>Pág. 8 de 8</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Ambulância Neonatal</b>		

## 10.2 Relatório da Diretoria

	<b>RELATÓRIO DIÁRIO DIRETORIA</b>		<b>EXPOSIÇÃO AO FRIO - PROTOCOLO D20</b>		
Ação Realizada	Quantidade	Descrever de forma Objetiva	Numeral	Quanto	AM
Ordem Judicial					
Comitiva					
Transferência Obstet					
Internação Compulsória					
Reintegração					
IM Vitimas					
Ausências na Central QT e motivo					
Transferências Internas Locais					
Problemas Técnicos ( Sistema, Telefonia, Ar-condicionado se Geral )					
Inconformidades Gerais					

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Fabiana Ribeiro	Lilian Prestes Vera de Oliveira	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-011

Pág. 1 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### PATE - Rotinas do Enfermeiro do COBOM

4-011 PATE - Rotinas do Enfermeiro do COBOM

## 1. OBJETIVO

- 1.1. Descrever o processo de atuação do enfermeiro no COBOM.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, telefonistas auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Centro de Operações da Polícia Militar: Estrutura física onde funcionam os Centro de Operações do Corpo de Bombeiros e Centro de Operações da Polícia Militar. Local com sistema de monitoramento de câmeras e outros sistemas tecnológicos para gerenciamento de crises em que são recebidas as ligações de urgência para os dígitos 190 e 193. Nele estão presentes representantes de diversas agências que atuam de forma integrada. São elas: PM, Bombeiros, CET, GCM, SPTrans, Metrô, CPTM e SAMU 192.

## 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. AQO Acolhimento e Qualificação de Ocorrências
- 3.2. CET Companhia de Engenharia de Tráfego



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-011

Pág. 2 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### PATE - Rotinas do Enfermeiro do COBOM

- 3.3. COBOM Centro de Operações de Bombeiros
- 3.4. COPOM Central de Operações da Polícia Militar
- 3.5. CORE Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.6. CPTM Companhia Paulista de Trens Metropolitanos
- 3.7. GCM Guarda Civil Metropolitana
- 3.8. PATE Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.9. PM Polícia Militar
- 3.10. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.11. SIOPM Serviço de Informação Operacional da Polícia Militar
- 3.12. SPTrans São Paulo Transportes

## 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências, COBOM, COPOM.

## 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Coordenação Regional de Enfermagem, TARM, Médicos Reguladores.

## 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Cumprir escala diária, em regime de plantão de 12 horas (07 às 19h);
- 6.2. Efetuar a sua apresentação ao responsável do COBOM. A apresentação poderá ser ao Chefe de Operações do COBOM (capitão em serviço), ou chefe de equipe do COBOM (sargento mais antigo em serviço nas cabines de despacho do COBOM);

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-011**

**Pág. 3 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Rotinas do Enfermeiro do COBOM**

- 6.3. Notificar sua presença via telefone para o PATE da Central de Regulação Médica das Urgências, informando seu nome e RF/Matrícula, às 07h00 e registrar sua presença na folha de frequência;
- 6.4. Efetuar Login nos sistemas operacionais;
- 6.5. Identificar, em conjunto com a equipe do COBOM/COPOM, ocorrências cadastradas no SAMU 192 São Paulo, que partiram do mesmo telefone e informaram mesmo endereço de ocorrências cadastradas no SIOPM;
- 6.6. Observar qual recurso está mais próximo da ocorrência (SAMU 192 ou Bombeiros) e verificar se há duplicidade no envio de viaturas;
- 6.7. Atentar e informar ambas as agências em caso de envio de recurso por uma das partes, evitando a duplicidade de empenho, solicitando o cancelamento de envio de recurso a quem couber;
- 6.8. Solicitar ao supervisor de despacho do COBOM o acionamento de apoio de equipe de policiamento quando houver ocorrência policial envolvida com a emergência;
- 6.9. Solicitar ao supervisor de despacho do COBOM apoio de equipe de salvamento quando a vítima estiver em local de difícil acesso e remoção;
- 6.10. Em caso de solicitação de apoio pelo COBOM ao SAMU 192 orientar que é necessário abertura do chamado via dígito “192”;
- 6.11. Em situação de morte óbvia, os encaminhamentos são de responsabilidade da agência que realizou o primeiro atendimento;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-011**

**Pág. 4 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Rotinas do Enfermeiro do COBOM**

- 6.12. Realizar o protocolo AQO nas ocorrências do SAMU 192 (vide POP CORE 1-004 AQO);
- 6.13. Registrar as ocorrências no Livro eletrônico de ocorrência do PATE (Anexo 10.1), conforme modelo institucional;
- 6.14. Ao término do plantão encaminhar planilha eletrônica para a Diretoria através de e-mail.

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Não há.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. POP CORE 01-004 AQO (Acolhimento e Qualificação das Ocorrências).

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.
- 9.2. Ministério da Saúde. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54.

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-011</b>	<b>Pág. 5 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Rotinas do Enfermeiro do COBOM</b>		

## 10. ANEXOS

### 10.1. Livro eletrônico de ocorrência do PATE

REGISTRO DE OCORRÊNCIAS - PATE									
DATA:		DIURNO							
PATE:		192							
SUPERV. OPERAC.:									
SUPERV. ORBITAL:									
COND. OPERAC.:									
AQUO:									
COBOM:									
APOIO:									
REGIÃO		CORE							
CENTRO-OESTE									
NORTE									
SUL									
SUDESTE									
LESTE									
REGIÃO		MÉDICO REGULADOR							
		MÉDICO 1		MÉDICO 2		SUPLENTE			
CENTRO-OESTE									
NORTE									
SUL									
SUDESTE									
LESTE									
REGIÃO		RÁDIO OPERADOR - PRIMEIRO TURNO							
		R. O. - 1		R. O. - 2		BACKUP			
CENTRO-OESTE									
NORTE									
SUL									
SUDESTE									
LESTE									
REGIÃO		RÁDIO OPERADOR - SEGUNDO TURNO							
		R. O. - 1		R. O. - 2		BACKUP			
CENTRO-OESTE									
NORTE									
SUL									
SUDESTE									
LESTE									
EVENTOS DO PLANTÃO									
HORA	REGIÃO	BASE	AM	EVENTO					
EVENTOS FUTUROS RECEBIDOS DURANTE O PLANTÃO									
DATA	HORA	REGIÃO	EVENTO						
IMV - INVIDENTES COM MÚLTIPLAS VÍTIMAS									
HORA	NUMERAL	QTDE DE VÍTIMAS	REGIÃO	AMs EMPENHADAS					
INTERCORRÊNCIAS									

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Fabiana Ribeiro	Lilian Prestes Vera de Oliveira	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-012**

**Pág. 1 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Rotinas do Enfermeiro da Supervisão 192**

4-012 PATE - Rotinas do Enfermeiro da Supervisão 192

**1. OBJETIVO**

- 1.1. Descrever as atividades exercidas pelo Enfermeiro Supervisor 192 da Central de Regulação Médica de Urgências SAMU 192 São Paulo.

**2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Enfermeiro Supervisor do 192: profissional responsável pela conferência de escalas e pela supervisão dos profissionais TARM e Radio operadores;
- 2.3. Intercalação: função do telefone que permite que um ramal ouça a conversação/chamada de um outro ponto de atendimento, dando ao operador a capacidade de ouvir e/ou de falar durante a chamada. É um recurso utilizado por supervisores de teleatendimento para realizar avaliação de desempenho ou treinamento;
- 2.4. Protocolo *Priority Dispatch*: a Central de Operações opera com este protocolo americano da *International Academy of Emergency Dispatch* (IAED), utilizado em vários países do mundo e por mais de três mil Centrais de Operações. Ele padroniza como os operadores de chamadas (TARM) se



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-012

Pág. 2 de 7

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**PATE - Rotinas do Enfermeiro da Supervisão 192**

comunicam com os solicitantes e priorizam respostas baseadas nas informações fornecidas, possuindo também mecanismos para envio imediato de uma ambulância em situações críticas;

- 2.5. *ProQA: software da Priority Dispatch* em que cada determinante é composto de três informações que constroem o código em um formato de número-letra-número;
- 2.6. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;
- 2.7. Supervisão: ação de supervisionar, isto é, fazer a inspeção de um trabalho ou de uma tarefa realizada por outra pessoa.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. CCS *Call Center Supervisor*
- 3.2. EMD *Emergency Medical Dispatch*
- 3.3. EPI Equipamento de Proteção Individual
- 3.4. PATE Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.5. PPR Pausa Para refeição
- 3.6. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência





Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-012

Pág. 3 de 7

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**PATE - Rotinas do Enfermeiro da Supervisão 192**

3.7. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

## 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 e Atendimento 192.

## 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

5.1. Coordenação Regional de Enfermagem, TARM e Rádio Operadores.

## 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

6.1. Assumir plantão conforme escala do PATE;

6.2. Realizar *login* no sistema operacional *OnCall* (vide POP 3-001 Acesso aos sistemas operacionais);

6.3. Abrir planilha eletrônica de preenchimento diário (por turno), intitulada “Registro de ocorrências – Enfermeiro 192” (anexo 10.1), que fica na área de trabalho do computador e iniciar registro das informações pertinentes ao plantão;

6.4. Observar o uso do uniforme e EPI pelos TARMs e Rádio operadores;

6.5. Realizar a conferência da escala de serviço dos TARMs e preencher a planilha eletrônica de Medição (anexo 10.2) da empresa;

6.5.1. Este monitoramento deverá ser realizado para cada plantão de 06hs;

6.6. Registrar na planilha eletrônica “Registro de ocorrências – Enfermeiro 192” (anexo 10.1) sempre que profissionais se ausentarem de suas funções por motivos de treinamentos, consultas ou saídas antecipadas;



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### **CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-012**

**Pág. 4 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Rotinas do Enfermeiro da Supervisão 192**

- 6.7. Supervisionar o desempenho dos TARMs através do sistema CCS;
- 6.8. Realizar a escuta do atendimento telefônico (intercalação) de todas as ligações com tempo superior a 10 minutos e de, pelo menos, 01 ligação de cada TARM durante o período:
  - 6.8.1. Verificar no sistema CCS o ramal e a posição do TARM e quando ele estiver iniciando um atendimento;
  - 6.8.2. Apertar a tecla F1, digitar o ramal no telefone e escolher entre as opções “ouvir” ou “intercalação”;
  - 6.8.3. Ao teclar “ouvir”, o enfermeiro deve escutar a ligação, verificando se o protocolo está sendo seguido de maneira correta e deve também observar o TARM com relação ao conteúdo emocional e abordagem utilizados (tom de voz, empatia, técnicas para acalmar o solicitante etc.);
  - 6.8.4. Nos casos de ligações com tempo superior a 10 minutos ou sempre que houver necessidade de intervenção, ajuste, correção ou mesmo uma oportunidade de orientação ao solicitante, o enfermeiro supervisor 192 deve apertar a tecla “intercalar” do telefone, que permitirá interagir na chamada, ouvindo e falando o que for necessário;
  - 6.8.5. Nestes casos de intercalação com intervenção, o profissional deve apresentar-se como enfermeiro da Central de Operações SAMU 192 e dar a informação e/ou orientação devida;



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-012

Pág. 5 de 7

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**PATE - Rotinas do Enfermeiro da Supervisão 192**

- 6.8.6. Se houver necessidade, passar o caso ao MR para devida priorização e atendimento;
- 6.8.7. Registrar no “Registro de ocorrências – Enfermeiro 192” (anexo 10.1);
- 6.9. Prestar apoio técnico ao supervisor da empresa e ao TARM durante atendimento ou conforme demanda;
- 6.10. Realizar acolhimento e busca ativa no sistema de solicitações oriundas da Polícia Militar, Corpo de Bombeiros e familiares sobre hospital de destino de vítimas socorridas pelo SAMU nas últimas 24h. Para informações de chamados com tempo superior a 24h, orientar que envie e-mail para: samurm192@prefeitura.sp.gov.br;
- 6.11. Registrar todas as intercorrências em relatório digital “Livro de Ocorrências 192” (anexo 10.1);
- 6.12. Informar ao PATE e/ou coordenação, imediatamente, situações de relevância.

## 7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES

- 7.1. Durante as ausências do Enfermeiro da Supervisão 192 (por PPR ou outros motivos) o mesmo deve comunicar, antecipadamente, tanto o Supervisor da empresa contratada, quanto do PATE.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 8.1. POP 3-001- Acesso aos sistemas operacionais SAMU SP 192;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-012</b>	<b>Pág. 6 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Rotinas do Enfermeiro da Supervisão 192</b>		

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.
- 9.2. IAED. International Academies of Emergency Dispatch. The Emergency Priority Dispatch Systems. 2016. Disponível em: <https://www.emergencydispatch.org/home>.

## 10. ANEXOS

- 10.1 Planilha eletrônica de Registro de Ocorrências – Enfermeiro 192





**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

**Secretaria Municipal da Saúde**  
**Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar**  
**Coordenadoria de Urgências e Emergências**  
**Departamento de Serviço de Atendimento**  
**Móvel de Urgência – SAMU 192**



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-012**

**Pág. 7 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Rotinas do Enfermeiro da Supervisão 192**

## 10.2 Planilha eletrônica de medição

dia da semana	Mês: 10		Ano: 2023													Assistente de SAC	Logados Assistente de SAC	Analisador de Qualidade	Analista de Qualidade LOGADO	Ocorrências	Coordenação			
	LOGADOS 192	HORÁRIO	Logados Válidos	Logados Despacho	Logados Válidos	Logados Monitoria	Logados Supervisores	Logados Supervisores	Logados Supervisores	Logados Supervisores	Logados Supervisores	Logados Supervisores	Logados Supervisores	Logados Supervisores										
7	01/10/2023	08:00 AS 09:00	21	4	25	25	10	10	10	2	2	2	2	2	2	2	8:00 às 14:00	0						
7	01/10/2023	06:00 AS 12:00	30	1	31	31	11	11	11	3	3	3	3	3	3	3	14:00 às 20:00	0					0	
7	01/10/2023	18:00 AS 09:00	23	2	25	25	10	10	10	2	2	2	2	2	2	2	8:00 às 14:00	2	2	9:00 às 18:00	0	0		
1	02/10/2023	08:00 AS 09:00	19	6	25	25	10	10	10	2	2	2	2	2	2	2	8:00 às 14:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1	***	1
1	02/10/2023	06:00 AS 12:00	31	0	31	31	11	11	11	3	3	3	3	3	3	3	14:00 às 20:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1	***	1
1	02/10/2023	12:00 AS 18:00	31	0	31	31	11	11	11	3	3	3	3	3	3	3	8:00 às 14:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1	***	1
1	02/10/2023	18:00 AS 09:00	25	0	25	25	10	10	10	2	2	2	2	2	2	2	14:00 às 20:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1	***	1
2	03/10/2023	08:00 AS 09:00	19	6	25	25	10	10	10	2	2	2	2	2	2	2	8:00 às 14:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1	***	1
2	03/10/2023	06:00 AS 12:00	30	1	31	31	11	11	11	3	3	3	3	3	3	3	14:00 às 20:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1	***	1
2	03/10/2023	12:00 AS 18:00	31	0	31	31	11	11	11	3	3	3	3	3	3	3	8:00 às 14:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1	***	1
2	03/10/2023	18:00 AS 09:00	25	0	25	25	10	10	10	2	2	2	2	2	2	2	14:00 às 20:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1	***	1
3	04/10/2023	08:00 AS 09:00	20	5	25	25	10	10	10	2	2	2	2	2	2	2	8:00 às 14:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1	***	1
3	04/10/2023	06:00 AS 12:00	31	0	31	31	11	11	11	3	3	3	3	3	3	3	14:00 às 20:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1	***	1
3	04/10/2023	12:00 AS 18:00	30	1	31	31	11	11	11	3	3	3	3	3	3	3	8:00 às 14:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1	***	1
3	04/10/2023	18:00 AS 09:00	26	0	26	26	10	10	10	2	2	2	2	2	2	2	14:00 às 20:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1	***	1
4	05/10/2023	08:00 AS 09:00	19	6	25	25	10	10	10	2	2	2	2	2	2	2	8:00 às 14:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1	1	1
4	05/10/2023	06:00 AS 12:00	28	3	31	31	10	10	11	3	3	3	3	3	3	3	14:00 às 20:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1	1	1
4	05/10/2023	12:00 AS 18:00	31	0	31	31	10	11	11	3	3	3	3	3	3	3	8:00 às 14:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1	1	1
4	05/10/2023	18:00 AS 09:00	20	6	26	26	10	10	10	2	2	2	2	2	2	2	14:00 às 20:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1	1	1
5	06/10/2023	08:00 AS 09:00	19	6	25	25	10	10	10	2	2	2	2	2	2	2	8:00 às 14:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1	***	1
5	06/10/2023	06:00 AS 12:00	31	1	31	31	11	11	11	3	3	3	3	3	3	3	14:00 às 20:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1	***	1
5	06/10/2023	12:00 AS 18:00	31	0	31	31	11	11	11	3	3	3	3	3	3	3	8:00 às 14:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1	***	1
5	06/10/2023	18:00 AS 09:00	25	0	25	25	10	10	10	2	2	2	2	2	2	2	14:00 às 20:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1	***	1
6	07/10/2023	08:00 AS 09:00	23	2	25	25	10	10	10	2	2	2	2	2	2	2	8:00 às 14:00	2	2	9:00 às 18:00	0	0	1	0
6	07/10/2023	06:00 AS 12:00	31	0	31	31	10	11	11	3	3	3	3	3	3	3	14:00 às 20:00	2	2	9:00 às 18:00	0	0	1	0
6	07/10/2023	12:00 AS 18:00	31	0	31	31	10	11	11	3	3	3	3	3	3	3	8:00 às 14:00	2	2	9:00 às 18:00	0	0	***	0
6	07/10/2023	18:00 AS 09:00	25	0	25	25	10	10	10	2	2	2	2	2	2	2	14:00 às 20:00	2	2	9:00 às 18:00	0	0	***	0
7	08/10/2023	08:00 AS 09:00	20	5	25	25	10	10	10	2	2	2	2	2	2	2	8:00 às 14:00	0	0	9:00 às 18:00	0	0	***	0
7	08/10/2023	06:00 AS 12:00	31	0	31	31	11	11	11	3	3	3	3	3	3	3	14:00 às 20:00	0	0	9:00 às 18:00	0	0	***	0
7	08/10/2023	12:00 AS 18:00	31	0	31	31	11	11	11	3	3	3	3	3	3	3	8:00 às 14:00	0	0	9:00 às 18:00	0	0	***	0
7	08/10/2023	18:00 AS 09:00	25	1	26	26	10	10	10	2	2	2	2	2	2	2	14:00 às 20:00	0	0	9:00 às 18:00	0	0	***	0
1	09/10/2023	06:00 AS 09:00	30	1	31	31	10	11	11	3	3	3	3	3	3	3	8:00 às 14:00	2	2	9:00 às 18:00	1	1		1
1	09/10/2023	12:00 AS 18:00			31			11									14:00 às 20:00	2		9:00 às 18:00	1			
1	09/10/2023	18:00 AS 09:00			25			10									8:00 às 14:00	2		9:00 às 18:00	1			
2	10/10/2023	06:00 AS 09:00			25			10									14:00 às 20:00	2		9:00 às 18:00	1			
2	10/10/2023	08:00 AS 12:00			31			11									8:00 às 14:00	2		9:00 às 18:00	1			
2	10/10/2023	12:00 AS 18:00			31			11									8:00 às 14:00	2		9:00 às 18:00	1			
2	10/10/2023	18:00 AS 09:00			25			10									14:00 às 20:00	2		9:00 às 18:00	1			
3	11/10/2023	06:00 AS 09:00			25			10									8:00 às 14:00	2		9:00 às 18:00	1			
3	11/10/2023	06:00 AS 12:00			31			11									14:00 às 20:00	2		9:00 às 18:00	1			
3	11/10/2023	12:00 AS 18:00			31			11									8:00 às 14:00	2		9:00 às 18:00	1			
3	11/10/2023	18:00 AS 09:00			25			10									14:00 às 20:00	2		9:00 às 18:00	1			
4	12/10/2023	08:00 AS 09:00			25			10									8:00 às 14:00	2		9:00 às 18:00	1			
4	12/10/2023	06:00 AS 12:00			31			11									14:00 às 20:00	2		9:00 às 18:00	1			
4	12/10/2023	12:00 AS 18:00			31			11									8:00 às 14:00	2		9:00 às 18:00	1			
4	12/10/2023	18:00 AS 09:00			25			10									14:00 às 20:00	2		9:00 às 18:00	1			
5	13/10/2023	08:00 AS 09:00			25			10									8:00 às 14:00	2		9:00 às 18:00	1			
5	13/10/2023	06:00 AS 12:00			31			11									14:00 às 20:00	2		9:00 às 18:00	1			
5	13/10/2023	12:00 AS 18:00			31			11									8:00 às 14:00	2		9:00 às 18:00	1			

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Fabiana Ribeiro	Lilian Prestes Vera de Oliveira	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-013

Pág. 1 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**PATE - Supervisão Operacional**

4-013 PATE - Supervisão Operacional

### 1. OBJETIVOS

- 1.1. Descrever as ações exercidas pelo enfermeiro na função de Supervisor Operacional da Central de Regulação Médica das Urgências do SAMU 192.

### 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;
- 2.3. Supervisão: ação de supervisionar. Fazer a inspeção de um trabalho ou de uma tarefa realizada por outra pessoa. O enfermeiro escalado na Supervisão Operacional no SAMU 192 realiza supervisão das equipes de intervenção, assim como outros papéis de apoio às mesmas.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-013

Pág. 2 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

PATE - Supervisão Operacional

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. AQO        Acolhimento e Qualificação de Ocorrências
- 3.3. CORE        Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.4. PATE        Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.5. SAMU 192   Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.6. TARM        Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Enfermeiro da Supervisão Operacional, PATE, Equipes de intervenção.

### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. O Enfermeiro da Supervisão Operacional deverá assumir plantão conforme escala;
- 6.2. Verificar junto ao PATE a necessidade de intervenção *in loco* de situações específicas (Ex. Dificuldade de comunicação com equipe, macas retidas por longos períodos etc.) e seguir ao local;
- 6.3. Estar de prontidão para apoio às equipes de intervenção em casos de intervenção junto aos hospitais, acidentes, e/ou sempre que necessário;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-013**

**Pág. 3 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Supervisão Operacional**

- 6.4. Realizar Supervisão das equipes quanto ao cumprimento das normas e rotinas (uso de uniforme, limpeza da AM, data de validade de materiais etc.);
- 6.5. Se encontrado inconformidades, orientar formalmente as equipes de intervenção quanto às normas institucionais e boas práticas envolvidas;
- 6.6. A orientação para a equipe deve ser feita registrando em impresso específico, denominado "Instrumento de Supervisão Operacional" (anexo 10.2). O funcionário assina e dá ciência e o documento deve ser encaminhado à Central de Regulação para ser digitalizado e encaminhado à Interlocução Regional e com cópia para a coordenação de enfermagem;
- 6.7. Se for aplicada alguma não conformidade durante o plantão, o enfermeiro da Supervisão Operacional deve repassar ao PATE as intercorrências para que sejam registradas na planilha eletrônica "Registro de Ocorrências PATE" (Anexo 10.1).

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Quando não houver condutor operacional escalado na Central de Regulação, ou quando ele estiver auxiliando nos remanejamentos, o enfermeiro da supervisão operacional deverá auxiliar na aplicação do protocolo AQO.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.





 <b>CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE</b>	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 4-013</b>	<b>Pág. 4 de 6</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>PATE - Supervisão Operacional</b>		

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.



## 10. ANEXOS

- 10.1. Registro eletrônico de ocorrências do PATE

	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>																																																																																																																																																																																																																																																				
<b>REGISTRO DE OCORRÊNCIAS - PATE</b>																																																																																																																																																																																																																																																					
<table border="1"> <tr> <td colspan="2">DATA:</td> <td colspan="2">DIURNO</td> <td colspan="5">EVENTOS DO PLANTÃO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">PATE:</td> <td colspan="2">192:</td> <td>HORA</td> <td>REGIÃO</td> <td>BASE</td> <td>AM</td> <td>EVENTO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">SUPERV. OPERAC.:</td> <td colspan="2"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">SUPERV. ORBITAL:</td> <td colspan="2"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">COND. OPERAC.:</td> <td colspan="2"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">AQUO:</td> <td colspan="2"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">COBOM:</td> <td colspan="2"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">APOIO:</td> <td colspan="2"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">REGIÃO</td> <td colspan="5">EVENTOS FUTUROS RECEBIDOS DURANTE O PLANTÃO</td> </tr> <tr> <td colspan="4">CENTRO-OESTE</td> <td>DATA</td> <td>HORA</td> <td>REGIÃO</td> <td colspan="2">EVENTO</td> </tr> <tr> <td colspan="4">NORTE</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="4">SUL</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="4">SUDESTE</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="4">LESTE</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="4">REGIÃO</td> <td colspan="5">IMV - INVIDENTES COM MÚLTIPLAS VÍTIMAS</td> </tr> <tr> <td colspan="4">CENTRO-OESTE</td> <td>HORA</td> <td>NUMERAL</td> <td>QTDE DE VÍTIMAS</td> <td>REGIÃO</td> <td>AMs EMPENHAS</td> </tr> <tr> <td colspan="4">NORTE</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">SUL</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">SUDESTE</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">LESTE</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">REGIÃO</td> <td colspan="5">INTERCORRÊNCIAS</td> </tr> <tr> <td colspan="4">CENTRO-OESTE</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">NORTE</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">SUL</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">SUDESTE</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">LESTE</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			DATA:		DIURNO		EVENTOS DO PLANTÃO					PATE:		192:		HORA	REGIÃO	BASE	AM	EVENTO	SUPERV. OPERAC.:									SUPERV. ORBITAL:									COND. OPERAC.:									AQUO:									COBOM:									APOIO:																		REGIÃO				EVENTOS FUTUROS RECEBIDOS DURANTE O PLANTÃO					CENTRO-OESTE				DATA	HORA	REGIÃO	EVENTO		NORTE									SUL									SUDESTE									LESTE									REGIÃO				IMV - INVIDENTES COM MÚLTIPLAS VÍTIMAS					CENTRO-OESTE				HORA	NUMERAL	QTDE DE VÍTIMAS	REGIÃO	AMs EMPENHAS	NORTE									SUL									SUDESTE									LESTE									REGIÃO				INTERCORRÊNCIAS					CENTRO-OESTE									NORTE									SUL									SUDESTE									LESTE								
DATA:		DIURNO		EVENTOS DO PLANTÃO																																																																																																																																																																																																																																																	
PATE:		192:		HORA	REGIÃO	BASE	AM	EVENTO																																																																																																																																																																																																																																													
SUPERV. OPERAC.:																																																																																																																																																																																																																																																					
SUPERV. ORBITAL:																																																																																																																																																																																																																																																					
COND. OPERAC.:																																																																																																																																																																																																																																																					
AQUO:																																																																																																																																																																																																																																																					
COBOM:																																																																																																																																																																																																																																																					
APOIO:																																																																																																																																																																																																																																																					
REGIÃO				EVENTOS FUTUROS RECEBIDOS DURANTE O PLANTÃO																																																																																																																																																																																																																																																	
CENTRO-OESTE				DATA	HORA	REGIÃO	EVENTO																																																																																																																																																																																																																																														
NORTE																																																																																																																																																																																																																																																					
SUL																																																																																																																																																																																																																																																					
SUDESTE																																																																																																																																																																																																																																																					
LESTE																																																																																																																																																																																																																																																					
REGIÃO				IMV - INVIDENTES COM MÚLTIPLAS VÍTIMAS																																																																																																																																																																																																																																																	
CENTRO-OESTE				HORA	NUMERAL	QTDE DE VÍTIMAS	REGIÃO	AMs EMPENHAS																																																																																																																																																																																																																																													
NORTE																																																																																																																																																																																																																																																					
SUL																																																																																																																																																																																																																																																					
SUDESTE																																																																																																																																																																																																																																																					
LESTE																																																																																																																																																																																																																																																					
REGIÃO				INTERCORRÊNCIAS																																																																																																																																																																																																																																																	
CENTRO-OESTE																																																																																																																																																																																																																																																					
NORTE																																																																																																																																																																																																																																																					
SUL																																																																																																																																																																																																																																																					
SUDESTE																																																																																																																																																																																																																																																					
LESTE																																																																																																																																																																																																																																																					

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE		Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192			
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>					
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>			<b>POP 4-013</b>		<b>Pág. 5 de 6</b>
<b>Versão Nº: 01</b>		<b>Emissão: 01/07/2024</b>		<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>PATE - Supervisão Operacional</b>					

## 10.2. Instrumento de Supervisão Operacional

	<b>PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO</b> Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências	
<b><u>INSTRUMENTO DE SUPERVISÃO OPERACIONAL</u></b>		
Data: ____/____/____		Horário da visita: _____
Região: _____		Base: _____
Motivo da visita: ( ) Rotina ( ) Intercorrência durante o plantão		
<b>1. Equipe</b>		
SAV – AM _____	SIV –AM _____	SBV AM _____
Médico(a): _____	RF/Matricula: _____	
Enfermeiro(a): _____	RF/Matricula: _____	
Auxiliar/Téc.deEnfermagem: _____	RF/Matricula: _____	
Condutor(a): _____	RF/Matricula: _____	
<b>2. Condição da maca</b> Maca retida: ( ) Sim ( ) Não Hospital: _____		
<b>3. Anexo 3</b> ( ) Sim ( ) Não		
<b>4. Maca Rebaixada</b> ( ) Sim ( ) Não		
<b>5. Uso de Celular</b> ( ) Sim ( ) Não HT ( ) Sim ( ) Não		
<b>6. Check List diário</b> ( ) Sim ( ) Não		
<b>7. Uniforme</b> ( ) Sim ( ) Não		
<b>8. Intercorrência:</b> _____		
_____		
_____		
_____		
_____		
<b>9. Sugestão:</b> _____		
_____		
_____		
<b>10. Dar Ciência:</b>		
Nome legível _____	RF/Matricula: _____	
Recusa dar ciência ( ) Motivo: _____		
Supervisão: _____		RF: _____
<b>*OBS: O formulário será enviado à coordenação regional, onde poderá solicitar a cópia.</b>		



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-013

Pág. 6 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

PATE - Supervisão Operacional

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Fabiana Ribeiro	Lilian Prestes Vera de Oliveira	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-014

Pág. 1 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### PATE - Comunicação com Equipe de Intervenção

4-014 PATE - Comunicação com Equipe de Intervenção

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Definir critérios e orientações para comunicação entre profissionais na Central de Regulação.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos/auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, através da classificação e priorização das necessidades de assistência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências na Rede de Atenção;
- 2.2. CORE (Coordenador Regional): enfermeiro que atua junto à regulação médica, estabelecendo a formação e remanejamento das equipes, gerenciamento das questões administrativas referentes às equipes de intervenção, e aplicação do protocolo de acolhimento e qualificação das ocorrências (AQO), para os casos de menor gravidade;
- 2.3. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.3.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.3.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-014**

**Pág. 2 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **PATE - Comunicação com Equipe de Intervenção**

- 2.3.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.3.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.4. Médico Regulador (MR): profissional médico que julga em curto espaço de tempo a gravidade de cada caso e desencadeia a melhor resposta, do envio do recurso quando necessário e dá orientações ao solicitante. Monitora o atendimento durante todo o trajeto e define o encaminhamento do paciente ao hospital de referência, de acordo com a complexidade e necessidade da vítima;
- 2.5. Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem – PATE: equipe de enfermeiros que atuam na central de regulação do SAMU 192 de São Paulo. Responsáveis por planejar, organizar, executar e avaliar os serviços da equipe da Coordenação Operacional Regional - CORE. Gerencia escalas de atendimento a catástrofes, múltiplas vítimas, equipe de retaguarda, internações involuntárias e eventos de participação do SAMU 192. Apóia e acompanha empenho de ambulâncias de obesos e neonatal.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-014

Pág. 3 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**PATE - Comunicação com Equipe de Intervenção**

- 2.6. Rádio operador: profissional responsável pelo contato entre a central e as equipes do SAMU 192 São Paulo, acompanhando a movimentação dos veículos durante as etapas da regulação médica;
- 2.7. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências;
- 2.8. Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM): profissional responsável pelo atendimento inicial dos chamados via dígito 192;

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. CR Central de Regulação
- 3.2. CORE Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.3. MR Médico Regulador
- 3.4. PATE Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.5. RO Rádio Operado
- 3.6. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.7. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.8. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motolância

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-014**

**Pág. 4 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Comunicação com Equipe de Intervenção**

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

4.1. Central de Regulação.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

5.1. Médicos Reguladores, enfermeiros PATE, CORE, TARM, RO e Equipes de intervenção.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

6.1. O profissional do PATE deve se comunicar de maneira verbal e direta;

6.2. O profissional deve utilizar a comunicação respeitosa, empática e não violenta;

6.3. Quando o PATE se comunicar através do rádio, deve se atentar para uma comunicação clara, objetiva e ética, priorizando-se o uso do código Q e alfabeto fonético;

6.4. Código Q: é um sistema padronizado de comunicação composta por código de três letras (todas começando com a letra "Q") que é utilizado em serviços que usam transmissão de rádio. Seguem os principais:

6.4.1. QAP - Na escuta;

6.4.2. QRA - Nome do operador;

6.4.3. QRL - ID ocupado;

6.4.4. QRM - Muita interferência; entrecortado;

6.4.5. QRU - Chamado urgente;

6.4.6. QRV - Às suas ordens, à disposição;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-014**

**Pág. 5 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Comunicação com Equipe de Intervenção**

- 6.4.7. QRX - Aguarde na frequência;
- 6.4.8. QSJ – Dinheiro;
- 6.4.9. QSL - Compreendido. OK;
- 6.4.10. QSM - Devo repetir a mensagem?;
- 6.4.11. QSO – Contacto;
- 6.4.12. QSQ - Tem médico? (de plantão no local);
- 6.4.13. QTA - Cancelar o chamado;
- 6.4.14. QTH - Endereço; posição;
- 6.4.15. QTI - Destino; rumo;
- 6.4.16. QTR - Horário;
- 6.4.17. TKS - Obrigado; grato.

6.5. Alfabeta Fonético: é um alfabeto de soletração, que define palavras-chave para cada letra por meio de um princípio acrofônico (Alpha para A, Bravo para B, e assim por diante) para que combinações de letras e números possam ser pronunciadas e entendidas por quem transmite e por quem recebe mensagens de voz por rádio ou telefone, independentemente de seu idioma, especialmente quando a segurança da informação é essencial na comunicação. A seguir:

- 6.5.1. A – Alfa;
- 6.5.2. B – Bravo;
- 6.5.3. C – Charlie;
- 6.5.4. D – Delta;





**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-014**

**Pág. 6 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Comunicação com Equipe de Intervenção**

- 6.5.5. E – Eco;
- 6.5.6. G – Golf;
- 6.5.7. H – Hotel;
- 6.5.8. I – Índia;
- 6.5.9. J – Juliet;
- 6.5.10. K – Kilo;
- 6.5.11. L – Lima;
- 6.5.12. M – Mike;
- 6.5.13. N – November;
- 6.5.14. O – Oscar;
- 6.5.15. P – Papa;
- 6.5.16. Q – Quebec;
- 6.5.17. R – Romeu;
- 6.5.18. S – Sierra;
- 6.5.19. T – Tango;
- 6.5.20. U – Uniform;
- 6.5.21. V – Victor;
- 6.5.22. W – Whisky;
- 6.5.23. X – Xingu;
- 6.5.24. Y – Yankee;
- 6.5.25. Z – Zulu.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-014

Pág. 7 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### PATE - Comunicação com Equipe de Intervenção

- 6.6. O PATE deve registrar todo contato feito com os profissionais durante o atendimento da ocorrência;
- 6.7. É imprescindível que o profissional registre no corpo do chamado e nos instrumentos relacionados todas as informações relevantes sobre o caso;

## 7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

- 7.1. Todas as ligações telefônicas e contatos via rádio serão gravados e arquivados.
- 7.2. Quando houver comunicação conflituosa entre Central de Regulação e Equipes de intervenção, e não for controlada pelo CORE, o PATE deve intervir no rádio, interrompendo a situação de conflito, pedindo parcimônia e urbanidade, reforçando a finalidade exclusiva do rádio para comunicação com todas as equipes envolvidas. Caso seja necessário, orientar a equipe a registrar relatório para a interlocutora da região.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 8.1. Não há.



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-014**

**Pág. 8 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Comunicação com Equipe de Intervenção**

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria de consolidação nº 3, de 3 de outubro de 2017. Consolidação das normas sobre as redes do Sistema Único de Saúde. Diário Oficial da União, Brasília, DF, ano 190, v. seção 1, n. suplemento, p. 192, 3 out. 2017.

## 10. ANEXOS

- 10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Fabiana Ribeiro	Lilian Prestes Vera de Oliveira	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-015

Pág. 1 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**PATE - Solicitante na Central de Regulação (Demanda espontânea)**

4-015 PATE - Solicitante na Central de Regulação (Demanda espontânea)

### 1. OBJETIVO

- 1.1. Orientar a equipe da Central de Regulação para os casos em que o solicitante/paciente ou colaborador solicita atendimento para intercorrências clínicas ou traumáticas dentro da Central de Regulação Médica SAMU 192.

### 2. DEFINIÇÕES

- 2.1 Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos/auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, através da classificação e priorização das necessidades de assistência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências na Rede de Atenção;
- 2.2 Equipe de Retaguarda: equipe de atendimento composta por um enfermeiro e um médico regulador atuando no plantão na Central de Regulação, de acordo com escala elaborada quinzenalmente;
- 2.3 SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências;

## CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-015**

**Pág. 2 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Solicitante na Central de Regulação (Demanda espontânea)**

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. CORE Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.2. PATE Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.3. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.4. SAV Suporte Avançado de Vida
- 3.5. SIV Suporte Intermediário de Vida
- 3.6. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação.

### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Médicos Reguladores, Equipe de Retaguarda, PATE, Supervisor de TARM

### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Quando o solicitante/paciente chegar à porta da Central com intercorrência de saúde a pessoa que o acolheu deverá acionar o PATE;
- 6.2. No caso de intercorrência por algum colaborador o acionamento será pela sua chefia imediata;
- 6.3. O PATE deverá fazer o registro da intercorrência;
- 6.4. Os profissionais da equipe de retaguarda escalados realizam o atendimento inicial visando o acolhimento com triagem rápida, aferição de sinais vitais e nível de consciência;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-015**

**Pág. 3 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE - Solicitante na Central de Regulação (Demanda espontânea)**

- 6.5. Se verificado que o quadro é leve, sem traumas e a vítima está estável:
- 6.5.1. A equipe de retaguarda deve orientar o encaminhamento para serviço de saúde por meios próprios;
  - 6.5.2. No caso de atendimento para um colaborador, a abertura do chamado via 192 é realizada apenas quando o transporte por meios próprios for indisponível. Nesses casos, o PATE deve solicitar abertura do chamado via 192 com o código 33- transferência e aguardar recurso conforme disponibilidade e priorização da região;
  - 6.5.3. Realizar as orientações gerais iniciais de acionamento do SAMU via 192;
  - 6.5.4. Acionar familiares/responsáveis para acompanhamento;
- 6.6. Se verificado que o quadro clínico é uma situação de urgência/emergência (seja de colaborador ou demanda externa):
- 6.6.1. Equipe de retaguarda presta o primeiro atendimento (uso de material, mochilas SIV e SAV);
  - 6.6.2. Abertura do chamado via 192 pelo PATE com o código da queixa;
  - 6.6.3. Acionamento da equipe mais próxima para transporte imediato;
  - 6.6.4. Se necessário, dependendo da gravidade do caso, a equipe de retaguarda poderá seguir juntamente com a equipe da intervenção para realizar o encaminhamento da vítima para a Unidade de Saúde.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-015

Pág. 4 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**PATE - Solicitante na Central de Regulação (Demanda espontânea)**

## 7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

- 7.1. Na ausência de algum membro da Equipe de Retaguarda escalado, devem ser acionados o enfermeiro do PATE e o médico envolvido na regulação da Região Centro-Oeste no momento da ocorrência;
- 7.2. A equipe de retaguarda não fará a administração de medicações para controle de sintomas leves dentro da Central de Regulação, pois o local não dispõe de leitos de observação e estrutura física sanitária necessária considerada adequada para tal fim;
- 7.3. As medicações e equipamentos disponíveis (mochila de SAV e SIV, monitor e DEA) são para intercorrências com potencial de emergência imediata à vida, conforme protocolos de assistência do SAMU 192 correspondentes. Estes ficarão disponíveis na sala de administração com controle de uso e checklist diário organizado pela Coordenação de Enfermagem do SAMU 192;
- 7.4. No caso de o atendimento ser para um colaborador, fica sob responsabilidade da liderança direta informar os responsáveis ou familiares para ciência e tutela dos itens pessoais;

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 8.1. Informativo 02/2024 – Central de Regulação SAMU SP 192.

**CENTRAL DE REGULAÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 4-015****Pág. 5 de 5****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****PATE - Solicitante na Central de Regulação (Demanda espontânea)****9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.

**10. ANEXOS**

- 10.1. Não há.

**11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Fabiana Ribeiro Larissa Olm	Lilian Prestes Vera de Oliveira	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-016**

**Pág. 1 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE – Enfermeiro Líder**

4-016 PATE – Enfermeiro Líder

**1. OBJETIVO**

- 1.1. Descrever as ações exercidas pelo Enfermeiro Líder da Central de Regulação Médica de Urgências.

**2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. AQO: é o protocolo de Acolhimento e Qualificação de Ocorrências utilizado por enfermeiros na Central de Regulação Médica das Urgências via atendimento telefônico. Utilizado para estabelecer o nível de gravidade da vítima, norteado pela anamnese, sinais e sintomas referidos pela vítima, familiar ou solicitante.
- 2.2. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.3. Enfermeiro Líder no Plantão: profissional enfermeiro, responsável pela garantia, através de sua liderança e empenho, do cumprimento de protocolos institucionais, legislações e portarias referentes ao exercício profissional enfermeiro e dos apoios à enfermagem da CRU do SAMU-192 São Paulo.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-016

Pág. 2 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**PATE – Enfermeiro Líder**

- 2.4. QAP: Sinalização do profissional de intervenção que está em prontidão para o atendimento;
- 2.5. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências;

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. CORE Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.2. FFI Folha de Frequência Individual
- 3.3. PA Posição ou Posto de Atendimento
- 3.4. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.5. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências e Atendimento 192.

### 5. EQUIPES ENOLVIDAS

- 5.1. Equipe de enfermagem.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-016**

**Pág. 3 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE – Enfermeiro Líder**

### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Assumir plantão conforme escala;
- 6.2. Realizar login no sistema operacional I/Dispatcher e no telefone conforme POP 4-001 – Acesso aos Sistemas Operacionais;
- 6.3. Observar o uso do uniforme pelos profissionais de enfermagem da Central de Regulação;
- 6.4. Conferir o Mapa Força da Central e sinalizar à lápis nas FFI, as trocas de plantão, atestados e faltas no campo observação;
- 6.5. Monitorar pelo sistema as equipes de intervenção indisponíveis no início do plantão e nos horários programados, registrando no livro digital, durante o plantão e sinalizar aos COREs sempre que houver equipe indisponível por muito tempo.
- 6.6. Ler relatórios de ocorrências para sinalizar à supervisão de Enfermagem situações de maior gravidade;
- 6.7. Participar da elaboração e planejamento das escalas junto à supervisão de enfermagem;
- 6.8. Realizar a confecção do Mapa Força de seu plantão.
- 6.9. Definir em conjunto com o PATE horários de pausas da equipe da central de regulação;
- 6.10. Scanear e enviar os informes de QAPs digitalizados (Segunda, Quarta e Sexta) as seis regiões do SAMU 192 São Paulo;
- 6.11. Monitorar as condutas dos COREs, podendo intervir, se necessário de acordo as normas institucionais;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 4-016**

**Pág. 4 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**PATE – Enfermeiro Líder**

- 6.12. Comunicar à supervisão de enfermagem assuntos de recorrência inconformidades para que sejam realizados feedbacks com brevidade durante o plantão;
- 6.13. Monitorar e pontuar o CORE para que realize AQO conforme orientações estabelecidas na instituição;
- 6.14. Acompanhar o enfermeiro na canaleta de cada região e realizar as anotações oportunas em formulário próprio;
- 6.15. Gerenciar a conferência e reposição de materiais, manter armários e gavetas da unidade em ordem.
- 6.16. Ministrando treinamentos como enfermeiro multiplicador de assuntos relacionados a necessidade do serviço ou outros demandados pela chefia de enfermagem. Coletar as assinaturas dos enfermeiros de seu plantão nos documentos necessários como escalas de férias, listas de presença.
- 6.17. Monitorar encaminhar e-mail para a empresa responsável do sistema (Hexagon) de solicitação para acréscimo ao sistema dos funcionários da operação que não constarem cadastrado no sistema;
- 6.18. Monitorar a conferência e reposição da mochila de primeiros atendimentos pelo PATE e preenchimento da planilha apropriada e conferência do DEA e equipamentos de primeiros socorros.
- 6.19. Atualização do sistema de restrição;



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-016

Pág. 5 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**PATE – Enfermeiro Líder**

- 6.20. Registrar em documento eletrônico sempre que profissionais se ausentarem de suas funções por motivos de treinamentos, consultas ou saídas antecipadas
- 6.21. Registrar todas as intercorrências em relatório digital específico do enfermeiro líder;

## 7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

- 7.1. O Supervisor TARM deverá acompanhar se a demanda foi atendida e realizar a devolutiva ao colaborador acerca da resolução, concluindo assim o fluxo de abertura de no sistema GLPI;

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 8.1. POP 4-001- PATE - Acesso aos sistemas operacionais.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine diretrizes da implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.

## 10. ANEXOS

- 10.1. Não há.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 4-016

Pág. 6 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

PATE – Enfermeiro Líder

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Fabiana L Ribeiro Fabiana A Ferraz	Maíra Costa	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-001

Pág. 1 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### MR – Acesso aos sistemas operacionais

5-001 MR – Acesso aos sistemas operacionais

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Descrever o processo de *login* e *logout* dos sistemas operacionais utilizados na Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 SP.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. *ProQA*: software da *Priority Dispatch* em que cada determinante é composto de três informações que constroem o código em um formato de número-letra-número;
- 2.3. Protocolo *Priority Dispatch*: a Central de Operações opera com este protocolo americano da *International Academy of Emergency Dispatch* (IAED), utilizado em vários países do mundo e por mais de três mil Centrais de Operações. Ele padroniza como os operadores de chamadas (TARM) se comunicam com os solicitantes e priorizam respostas baseadas nas informações fornecidas, possuindo também mecanismos para envio imediato de uma ambulância em situações críticas;



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-001

Pág. 2 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Acesso aos sistemas operacionais**

- 2.4. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.
- 2.5. Unidades de saúde com restrição: As unidades de saúde dispõem de estrutura e recursos conhecidos, que compõem parte dos critérios para definição do destino do paciente atendido pelo SAMU. Quando há alguma mudança que afete sua capacidade operacional (como equipamentos quebrados, superlotação, entre outros), a unidade de saúde deve informar o SAMU 192 para que novas opções de encaminhamento sejam avaliadas pela equipe.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. MR Médico Regulador
- 3.2. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.3. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 São Paulo.



 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 5-001</b>	<b>Pág. 3 de 8</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>MR – Acesso aos sistemas operacionais</b>		

## 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

5.1. Médicos reguladores.

## 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

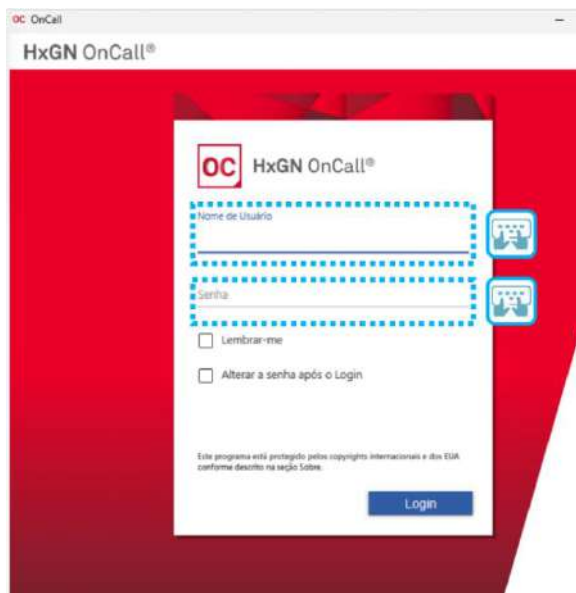
- 6.1 No início da jornada, o MR deve acomodar-se em uma cabine pré-definida pela supervisão, colocar o “headset” e acessar os programas que se encontram na área de trabalho do computador;
- 6.2 Efetuar o login no programa *OnCall*, que se encontra na área de trabalho do computador, inserindo dados do usuário, senha, ramal correspondente, idioma “PORTUGUÊS”, conforme imagem abaixo:



 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 5-001</b>	<b>Pág. 4 de 8</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>MR – Acesso aos sistemas operacionais</b>		

6.3 Após abertura da tela de atividade do sistema *Oncall*, verificar:

6.6.1 Se configuração corresponde ao perfil de REGULAÇÃO, selecionando a informação conforme imagem a seguir:



6.6.2 Selecionar a região correspondente no item “Cobertura”.

6.7 Após esta etapa, o profissional deve colocar seu número de registro e senha no aparelho telefônico para o recebimento das ligações telefônicas, concluindo assim o acesso aos sistemas;

6.8 O MR também deverá acessar a Planilha de Unidades com Restrição para tomar ciência sobre as unidades de saúde que dispõem de estrutura e recursos conhecidos, e a plataforma CROSS (com usuário e senha disponível na pasta do PATE) - Anexos 10.1 e 10.2;



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-001

Pág. 5 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Acesso aos sistemas operacionais**

- 6.9 Nos períodos de intervalos ou intrajornada (pausas de trabalho), o colaborador deve pausar o sistema, colocando o motivo, restabelecendo-o quando retornar ao atendimento;
- 6.10 Ao término da jornada, o profissional deve efetuar *logoff* (saída) dos programas, a fim de encerrar o recebimento de demandas em seu perfil.

## 7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES

- 7.1. O uso do login de telefone e do sistema *Oncall* é de uso pessoal e intransferível;
- 7.2. É expressamente proibido realizar o login de outros plantonistas sob qualquer alegação;
- 7.3. Todas as ações efetuadas no login do profissional são de sua responsabilidade;
- 7.4. Caso tenha qualquer problema de *login* no início ou fim do turno, deve comunicar ao PATE imediatamente para que este entre em contato com a equipe responsável.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 8.1. Não há.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-001

Pág. 6 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

MR – Acesso aos sistemas operacionais

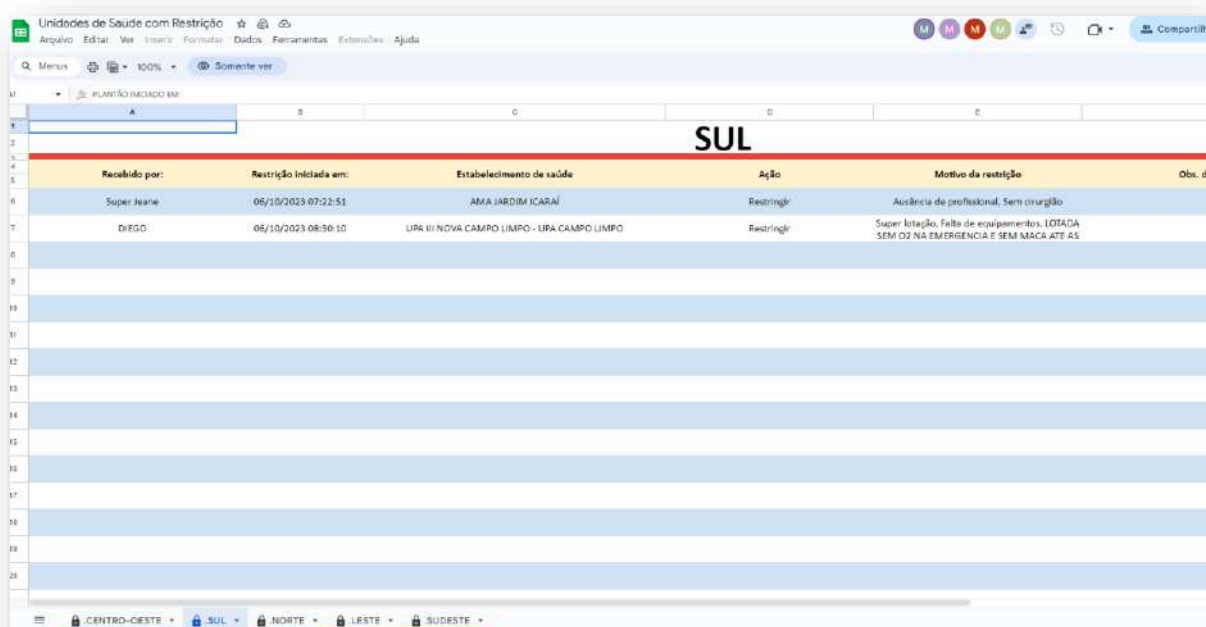
## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.
- 9.2. Ministério da Saúde. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54.
- 9.3. IAED. *International Academies of Emergency Dispatch. The Emergency Priority Dispatch Systems*. 2016. Disponível em: <https://www.emergencydispatch.org/home>.

 <p style="text-align: center;"><b>Secretaria Municipal da Saúde</b>  <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b>  <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b>  <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b>  <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b></p> 		
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 5-001</b>	<b>Pág. 7 de 8</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>MR – Acesso aos sistemas operacionais</b>		

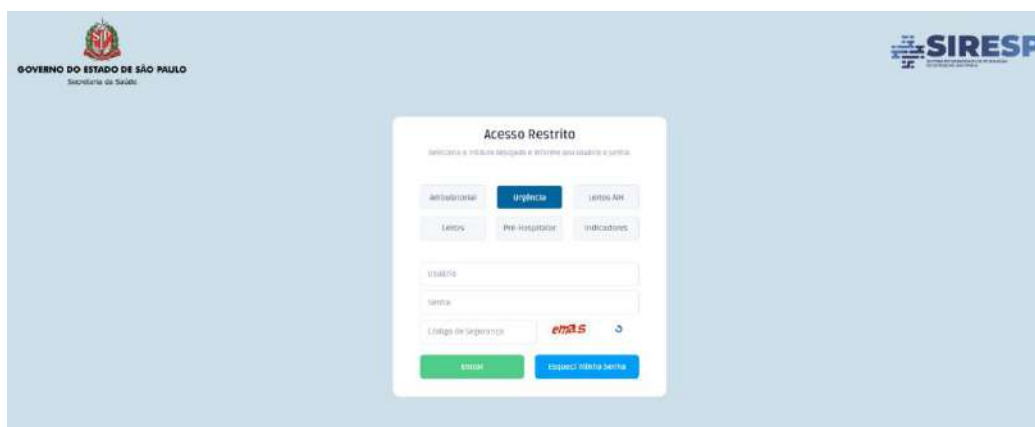
## 10. ANEXOS

### 10.1. Planilha de Unidades de Saúde com Restrição;



Recabido por:	Restrição iniciada em:	Estabelecimento de saúde	Ação	Motivo da restrição	Obs. de
Super Jeanie	06/10/2023 07:22:51	AMA JARDIM ICARAI	Restringir	Ausência de profissional. Sem corungão	
DIEGO	06/10/2023 08:50:10	URA III NOVA CAMPO LIMPO - URA CAMPO LIMPO	Restringir	Super lotação, Falta de equipamentos. LOTADA SEM O2 NA EMERGENCIA E SEM MACA ATE AS	

### 10.2. Acesso a plataforma CROSS:





Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-001

Pág. 8 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Acesso aos sistemas operacionais**

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Larissa Olm Cunha	Maíra Costa	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE		Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192			
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>					
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>			<b>POP 5-002</b>	<b>Pág. 1 de 5</b>	
<b>Versão Nº: 01</b>		<b>Emissão: 01/07/2024</b>		<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>MR - Rotinas diárias</b>					

5-002 MR - Rotinas diárias

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Descrever processos e rotinas diárias a serem executados pelo Médico Regulador na Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 São Paulo.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.2.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.2.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.2.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 5-002</b>	<b>Pág. 2 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>MR - Rotinas diárias</b>		

técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;

- 2.2.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.3. Processos: conjunto dos procedimentos realizados para dar origem a alguma coisa; métodos, sistemas (RIBEIRO, 2022).
- 2.4. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. CORE            Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.2. CROSS        Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde
- 3.3. MR             Médico Regulador
- 3.4. PATE          Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.5. POP            Procedimento Operacional Padrão
- 3.6. RO             Rádio Operador
- 3.7. SAMU 192    Serviço de Atendimento Móvel de Urgência



 <p><b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE</p>	<p>Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 5-002</b>	<b>Pág. 3 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>MR - Rotinas diárias</b>		

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 São Paulo.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

5.1. Médicos Reguladores.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Receber o plantão do MR do turno anterior;
- 6.2. Acessar os sistemas operacionais (vide POP 5-001);
- 6.3. Realizar a regulação dos casos pendentes para despacho, ligando para o solicitante/vítima sempre que necessário para obtenção de maiores informações da ocorrência;
- 6.4. Realizar a regulação dos casos atendidos pelas equipes da intervenção, direcionando-os para a Unidade de Saúde que melhor atende a complexidade do caso e conforme disponibilidade do CROSS;
- 6.5. Quando o MR precisar ausentar-se da canaleta (horário de café, refeição ou outros motivos), deverá informar ao RO e ao CORE da sua região, o MR que fará sua cobertura.
- 6.6. Comunicar as pendências e informações relevantes da sua região e do andamento do plantão (intercorrências, entre outros) para o MR de cobertura;

 <p><b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE</p>	<p>Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 5-002</b>	<b>Pág. 4 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>MR - Rotinas diárias</b>		

- 6.7. Quando o MR estiver dando cobertura a outra região deverá, no que se refere ao sistema operacional, além de ajustar visibilidade para esta nova área de abrangência, também deverá acompanhar toda a operação realizando a regulação dos casos;
- 6.8. Passar ao PATE ou Coordenador médico qualquer situação que seja atípica ao plantão;
- 6.9. Realizar passagem de plantão com informações pertinentes ao MR do plantão seguinte.

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Não há.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. POP 5-001 Acesso aos Sistemas Operacionais;

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. PROCESSOS. In: DICIO, Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2022. Disponível em: < <https://www.dicio.com.br/processos/> > Acesso em 08/09/2023.
- 9.2. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.

	<b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 5-002</b>	<b>Pág. 5 de 5</b>
<b>Versão N°: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>MR - Rotinas diárias</b>			

9.3. Ministério da Saúde. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54.

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Larissa Olm Cunha	Maíra Costa	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-003**

**Pág. 1 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **MR – Recepção de novos chamados**

5-003 MR – Recepção de novos chamados

## **1. OBJETIVOS**

- 1.1. Descrever o fluxo de acolhimento dos chamados na Central de Regulação das Urgências do SAMU 192 São Paulo.

## **2. DEFINIÇÕES**

- 2.1 Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos/auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, através da classificação e priorização das necessidades de assistência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências na Rede de Atenção;
- 2.2 Enfermeiro CORE (Coordenador Regional): enfermeiro que atua junto à regulação médica, estabelecendo a formação e remanejamento das equipes, gerenciamento das questões administrativas referentes às equipes operacionais, e aplicação do protocolo de acolhimento e qualificação das ocorrências (AQO), para os casos de menor gravidade;
- 2.3 Médico Regulador (MR): profissional médico que julga em curto espaço de tempo a gravidade de cada caso e desencadeia a melhor resposta, do envio do recurso quando necessário e dá orientações ao solicitante. Monitora o atendimento durante todo o trajeto e define o encaminhamento do paciente ao hospital de referência, de acordo com a complexidade e necessidade da vítima;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 5-003</b>	<b>Pág. 2 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>MR – Recepção de novos chamados</b>		

- 2.4 *ProQA: software da Priority Dispatch* em que cada determinante é composto de três informações que constroem o código em um formato de número-letra-número;
- 2.5 *Protocolo Priority Dispatch: a Central de Operações opera com este protocolo americano da International Academy of Emergency Dispatch (IAED), utilizado em vários países do mundo e por mais de três mil Centrais de Operações. Ele padroniza como os operadores de chamadas (TARM) se comunicam com os solicitantes e priorizam respostas baseadas nas informações fornecidas, possuindo também mecanismos para envio imediato de uma ambulância em situações críticas;*
- 2.6 *Rádio operador: profissional responsável pelo contato entre a central e as equipes do SAMU 192 São Paulo, acompanhando a movimentação dos veículos durante as etapas da regulação médica;*
- 2.7 *SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências;*
- 2.8 *Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM): profissional responsável pelo atendimento inicial dos chamados via dígito 192.*

## CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-003**

**Pág. 3 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Recepção de novos chamados**

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. AQO           Protocolo de Acolhimento e Qualificação de Ocorrências
- 3.2. CORE        Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.3. DEM         *Medical Emergency Dispatch*
- 3.4. MR          Médico Regulador
- 3.5. PATE        Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.6. RO          Rádio Operador
- 3.7. SAMU 192   Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.8. TARM        Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192.

### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Médicos Reguladores.

### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Chamados de urgência e emergência serão abertos pelo TARM via ligação telefônica pelo número 192, devidamente identificados e localizados, e registrados no sistema (seja oriunda do município, bombeiro ou polícia militar), contendo a discriminação de sua queixa principal e fator determinante considerando o sistema vigente, Protocolo DEM (*Medical Priority Dispatch System*).

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-003**

**Pág. 4 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Recepção de novos chamados**

- 6.2. Eventuais enganos ou trotes identificados pelos TARM não gerarão ocorrências. Já os chamados como suspeitos de trotes, identificados posteriormente a sua abertura, deverão ser regulados pelo MR, que avaliará o cancelamento com a justificativa do trote;
- 6.3. Todos os chamados, independentemente de prioridade estabelecida pelo sistema, serão passados ao médico regulador, que terá acompanhamento das informações já repassadas pelo solicitante, podendo fazer contato telefônico para obtenção de maiores informações e elucidação do caso;
- 6.4. Cabe ao MR:
- 6.4.1. Realizar as orientações ao solicitante;
- 6.4.2. Identificar a gravidade do caso e reavaliar o grau de prioridade estabelecido pelo Protocolo DEM, realizando a modificação em sistema (aumentando ou diminuindo a prioridade) sempre que necessário;
- 6.4.3. Indicar o recurso mais adequado a ser disponibilizado para cada ocorrência.

**7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Sempre que o TARM estiver com dúvida sobre possível trote ou engano, o mesmo irá gerar uma ocorrência e passará a situação ao MR;
- 7.2. Solicitações via dígito 192 sem informações completas em relação à localização, ou ao contato telefônico do solicitante, em especial

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 5-003</b>	<b>Pág. 5 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>MR – Recepção de novos chamados</b>		

- abertas por outras instituições, não gerarão chamados;
- 7.3. Em situações de sobrecarga do médico regulador de determinada região, o mesmo deverá comunicar ao restante da equipe e realizar uma redistribuição de funções entre os demais;
  - 7.4. O CORE tem papel importante na interação entre chamados abertos e a regulação médica, podendo sugerir orientações para casos de menor complexidade e alertar ao médico casos de maior gravidade, de acordo com protocolo adotado pela instituição (AQO);
  - 7.5. Todos os chamados telefônicos serão gravados integralmente, resguardando o sigilo dos atendimentos;
  - 7.6. O RO pode abrir chamados extras (ou “associados”) na constatação de mais de uma vítima a ser atendida pelas equipes no local da ocorrência;
  - 7.7. Outra via de abertura de chamados é pela solicitação via Diretoria do SAMU 192, liderança de outras instituições que acionem via telefone ou email do PATE para situações como: múltiplas vítimas, apoio a transporte aeromédico, transferências interhospitalares, dentre outras;
  - 7.8. Esse documento não se aplica a situações excepcionais como queda de sistema, telefone ou eletricidade (vide POP 5-008 MR – Plano de Contingência).

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. POP 5-008 MR – Plano de Contingência.





Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-003**

**Pág. 6 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Recepção de novos chamados**

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. Ministério da Saúde. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32.
- 9.2. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria de consolidação nº 6, de 28 de setembro de 2017. Consolidação das normas sobre o financiamento e a transferência dos recursos federais para as ações e os serviços de saúde do Sistema Único de Saúde. Diário Oficial da União, Brasília, DF, ano 190, v. seção 1, n. suplemento, p. 598, 3 out. 2017.
- 9.3. PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. Portaria nº 245, de 31 de março de 2007. Publica grades de referência para urgências/emergências inter hospitalares, pre hospitalar móvel/fixo para ordenar/qualificar o fluxo da atenção urgente. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, [S. l.], p. 24-30, 31 mar. 2007.
- 9.4. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução nº 2110, de 25 de setembro de 2014. Dispõe sobre a normatização do funcionamento dos Serviços Pré-Hospitalares Móveis de Urgência e Emergência, em todo o território nacional. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, p. 199, 19 nov. 2014.
- 9.5. Lopes, Cassia Oliveira. Protocolo de Acolhimento e Qualificação de Ocorrência no Atendimento Pré-Hospitalar: Central de Regulação Médica. São Paulo: Secretaria Municipal de Saúde – SAMU-192, 2022. 56 p.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-003

Pág. 7 de 7

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Recepção de novos chamados**

9.6. ESTADO DE SÃO PAULO. Lei nº 14.738, de 16 de abril de 2012. Dispõe sobre medidas contra a prática de trotes telefônicos dirigidos aos órgãos que especifica. Diário Oficial do Estado de São Paulo, Seção 1, v. 122, n. 72, p. 1, 17 abr. 2012.

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Larissa Olm Cunha	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Maíra Costa	Alexandre Resende José Caruso

12.

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-004**

**Pág. 1 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Constatação de óbito**

5-004 MR – Constatação de óbito

**1. OBJETIVO**

- 1.1. Definir critérios de empenho de recursos, procedimentos para constatação e ações da regulação médica frente situações de possível óbito no local da cena.

**2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos/auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, através da classificação e priorização das necessidades de assistência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências na Rede de Atenção;
- 2.2. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
- 2.2.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
- 2.2.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
- 2.2.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-004**

**Pág. 2 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Constatação de óbito**

- 2.2.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.3. Morte óbvia: avaliação por profissional de saúde do paciente relatando pelo menos uma das abaixo, acompanhada de ausência de sinais vitais concomitante a esses achados:
- 2.3.1. Quando há sinais de decomposição evidente;
  - 2.3.2. Decapitação ou segmentação do tronco;
  - 2.3.3. Esmagamento ou carbonização do corpo;
  - 2.3.4. Esmagamento de crânio com perda de massa encefálica e ausência de sinais vitais (não confundir com trauma de crânio com perda de massa encefálica, que deve ser reanimado);
  - 2.3.5. Presença de *Rigor mortis* – enrijecimento do corpo, que se inicia entre 1 e 6 horas após o óbito, primeiramente com os músculos da mastigação (mandíbula) e avança no sentido craniocaudal;
  - 2.3.6. Presença de *Livor mortis* – manchas na pele, decorrente do depósito de sangue causado pela gravidade, e inicia-se entre 1h30 a 2h após o falecimento, atingindo o máximo entre 8 e 12h.
- 2.4. Protocolo *Priority Dispatch*: a Central de Operações opera com este protocolo americano da *International Academy of Emergency Dispatch* (IAED), utilizado em vários países do mundo e por mais de três mil Centrais de Operações. Ele padroniza como os operadores de chamadas (TARM)



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-004

Pág. 3 de 10

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### MR – Constatação de óbito

se comunicam com os solicitantes e priorizam respostas baseadas nas informações fornecidas, possuindo também mecanismos para envio imediato de uma ambulância em situações críticas;

- 2.5. *ProQA: software da Priority Dispatch* em que cada determinante é composto de três informações que constroem o código em um formato de número-letra-número;
- 2.6. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. CR Central de Regulação Médica das Urgências Samu 192
- 3.2. COBOM Centro de Operações de Bombeiros
- 3.3. GRAU Grupo de Resgate e Atenção às *Urgências* e Emergências
- 3.4. ILPI Instituição de longa permanência para idosos
- 3.5. IML Instituto Médico Legal
- 3.6. MR Médico Regulador
- 3.7. PCR Parada Cardiorrespiratória
- 3.8. PM Polícia Militar



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-004

Pág. 4 de 10

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Constatação de óbito**

- 3.9. RCP Ressuscitação Cardiopulmonar
- 3.10. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.11. SAV Suporte Avançado de Vida
- 3.12. SBV Suporte Básico de Vida
- 3.13. SIV Suporte Intermediário de Vida
- 3.14. SVO Serviço de verificação de óbito
- 3.15. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.16. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motociclista

## 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192.

## 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Médicos Reguladores e Equipes de intervenção.

## 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Os chamados de suspeita de Morte Óbvia serão abertos pelo TARM, conforme protocolo vigente da *Internacional Academy of Emergency Medical Dispatch*, o MPDS (*Medical Priority Dispatch System*), como *Parada Cardíaca ou Respiratória/Morte* e encaminhados para a regulação médica.



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-004**

**Pág. 5 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Constatação de óbito**

- 6.2. O MR deverá fazer contato com solicitante **imediatamente** para avaliar a potencialidade do caso constituir uma parada cardiorrespiratória ou morte óbvia, a partir dos sinais relatados por pessoas do local.
- 6.3. O MR deve ainda verificar se já houve atendimento no local por outra equipe de COBOM, ambulâncias particulares ou similares, além de dados condizentes com a situação (nome completo da vítima, idade, situação encontrada, doenças prévias, dentre outros).
- 6.4. O MR deve proceder com despacho do recurso mais próximo na região, podendo ser empenhadas equipes de SAV, SIV, SBV ou URAM, a critério do regulador e da avaliação conforme abaixo:
- 6.4.1. Em casos de PCR com sinais de Morte Óbvia, o despacho será feito com prioridade BRAVO APÓS A REGULAÇÃO MÉDICA e a equipe operacional deve ser avisada quanto a sinais DE MORTE ÓBVIA e, portanto, não proceder a empenho imediato do recurso, avaliando a disponibilidade das equipes naquele momento.
- 6.4.2. Em casos de PCR sem sinais de Morte Óbvia, o despacho será feito com prioridade ECHO e a equipe operacional deve ser avisada. Nestes casos, a equipe empenhada irá proceder com: avaliação da vítima em cena e relato ao MR, segundo respectivo protocolo SAMU 192 São Paulo.



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-004**

**Pág. 6 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Constatação de óbito**

- 6.5. Caso o médico da equipe de intervenção do SAV decida pelo encerramento de esforços na RCP no local, este deve comunicar o MR e informar hora do óbito. Nessa situação, o próprio médico do SAV irá assinar o documento de constatação de morte óbvia.
- 6.6. Em casos de morte óbvia constatados por quaisquer outra equipe intervencionista (SBV, SIV ou URAM), as mesmas irão comunicar o MR todas as condições encontradas, e este deverá orientar sobre o preenchimento do impresso de constatação de morte óbvia, informando seu nome e sobrenome, seguido do número de registro no CRM para preenchimento do documento (seja por rádio ou telefone);
- 6.7. O MR deve reforçar com a equipe de intervenção para repassar a orientação aos familiares quanto à abertura de boletim de ocorrência, e caberá ao delegado indicar encaminhamento do corpo ao IML ou ao SVO.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Em casos de morte traumática ou suspeita, o MR deverá solicitar o acionamento da PM no local. A equipe intervencionista deve ser orientada a aguardar até a chegada de outra autoridade ao local, podendo ser inclusive substituída por outra equipe do próprio SAMU (vide POP 5-009 MR - Solicitação de apoio externo).





Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-004**

**Pág. 7 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **MR – Constatação de óbito**

- 7.2. Excepcionalmente em situações de grave ameaça ou insegurança à equipe intervencionista, esta poderá remover o paciente em óbito constatado após autorização do MR, dando ciência da situação e fazendo registro em ficha de atendimento. Nesta situação, sempre que possível, o MR deve comunicar a equipe do serviço de saúde de destino o ocorrido.
- 7.3. Atendimentos de PCR por equipes SBV, SIV ou URAM de pacientes com diretivas antecipadas de não reanimação (paliativos), devidamente documentado em Testamento Vital, deverão ter a situação reportada ao MR, que poderá autorizar a não reanimação, solicitando cópia de documentos, informações detalhadas e outros registros que se fizerem necessários para o ato regulatório telefônico, conforme diretrizes brasileiras;
- 7.4. Ocorrências atendidas pelo COBOM em que haja constatação de óbito pelo COBOM ou GRAU não são de responsabilidade do SAMU 192 quanto ao preenchimento posterior de qualquer documentação, não devendo ser encaminhado nenhum recurso. Nestes casos, registrar nomes e identificações dadas pelo solicitante, descrevendo com clareza o acionamento anterior. É tarefa ainda do MR informar o solicitante a buscar esse tipo de documentação diretamente com a instituição correlata, acionando via 193, deixando essas informações devidamente registradas em chamado.



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-004**

**Pág. 8 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Constatação de óbito**

- 7.5. Caso o óbito aconteça em uma ILPI (Instituição de Longa Permanência de Idosos), conforme Portaria da Secretaria Municipal correspondente, se a pessoa tiver acompanhamento médico, esse profissional poderá ser chamado para que ateste o falecimento e emita a Declaração de Óbito. Se não for possível, um recurso do SAMU 192 deverá ser encaminhado para realizar a constatação de morte óbvia, e depois um representante da família ou da ILPI deverá dirigir-se à delegacia policial para registrar um boletim de ocorrência, comunicando o falecimento.
- 7.6. Demais casos que não estejam contemplados acima devem ser discutidos diretamente com a Coordenação Médica da Central de Regulação.
- 7.7. Esse documento é contraindicado nos seguintes casos:
- 7.7.1. atendimentos de PCR em curso por equipes SBV e SIV, em procedimento de RCP, não poderão fazer a solicitação de constatação de óbito;
  - 7.7.2. Vítimas que entram em PCR após embarque na viatura não podem ser realizadas constatação de óbito.

**8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1 POP 5-009 MR - Solicitação de apoio externo.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-004**

**Pág. 9 de 10**

**Versão N°: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Constatação de óbito**

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução nº 1779, de 11 de novembro de 2005. Regulamenta a responsabilidade médica no fornecimento da Declaração de Óbito. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, p. 121, 5 dez. 2005.
- 9.2. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução nº 2110, de 25 de setembro de 2014. Dispõe sobre a normatização do funcionamento dos Serviços Pré-Hospitalares Móveis de Urgência e Emergência, em todo o território nacional. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, p. 199, 19 nov. 2014.
- 9.3. ESTADO DE SÃO PAULO. Portaria nº 46, de 28 de junho de 2022. Aprova Norma Técnica para o serviço socioassistencial da proteção social especial - instituição de longa permanência para idosos. Diário Oficial do Estado de São Paulo: SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL - SMADS, Seção 1, ano 67, v. 120, p. 21, 29 jun. 2022.
- 9.4. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria de consolidação nº 3, de 3 de outubro de 2017. Consolidação das normas sobre as redes do Sistema Único de Saúde. Diário Oficial da União, Brasília, DF, ano 190, v. seção 1, n. suplemento, p. 192, 3 out. 2017.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-004

Pág. 10 de 10

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Constatação de óbito**

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Larissa Olm Cunha	Lia Straceri	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-005

Pág. 1 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### MR – Classificação da ocorrência conforme determinante de prioridade

5-005 MR – Classificação da ocorrência conforme determinante de prioridade

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Descrever a classificação de níveis de prioridade dos chamados de demanda espontânea via 192, que orienta a dinâmica entre os profissionais envolvidos na Central de Regulação Médica.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Chamado regulado: contato telefônico do médico regulador para definição da gravidade e do recurso, com registro ESCRITO no corpo do chamado de sua tentativa de contato e transcrição dos dados relevantes de sua avaliação. Portanto, TODOS os chamados delta devem receber definição de gravidade e empenho do recurso em até 15 minutos de sua abertura.
- 2.2. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-005

Pág. 2 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Classificação da ocorrência conforme determinante de prioridade**

- 2.3. Nível de prioridade: é a classificação estabelecida pelo Protocolo *Medical Emergency Dispatch*, de acordo com as informações repassadas pelo solicitante, a seguir, em ordem decrescente de prioridade:
- 2.3.1. (E) Echo, (D) Delta, (C) Charlie, (B) Bravo, (A) Alfa e (O) Ômega.
- 2.4. Protocolo *Priority Dispatch*: a Central de Operações opera com este protocolo americano da *International Academy of Emergency Dispatch* (IAED), utilizado em vários países do mundo e por mais de três mil Centrais de Operações. Ele padroniza como os operadores de chamadas (TARM) se comunicam com os solicitantes e priorizam respostas baseadas nas informações fornecidas, possuindo também mecanismos para envio imediato de uma ambulância em situações críticas;
- 2.5. *ProQA*: software da *Priority Dispatch* em que cada determinante é composto de três informações que constroem o código em um formato de número-letra-número;
- 2.4 Valência social: pressão social que pode justificar aumento do grau de urgência de um caso simples. Comoção social no local do atendimento, que pode dificultar a prestação de socorro.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. CORE Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.2. DEM Medical Emergency Dispatch
- 3.3. MR Médico Regulado
- 3.4. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-005

Pág. 3 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Classificação da ocorrência conforme determinante de prioridade**

#### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192.

#### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

5.1. Médicos Reguladores e TARM.

#### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

6.1. Chamados abertos via dígito 192 terão sua queixa principal e determinante registrados no sistema pelo TARM e transferidos para a tela de "Regulação Pendente", para serem avaliados pelo MR responsáveis da respectiva região;

6.2. O MR deve avaliar cada ocorrência com a maior brevidade possível, e a partir de sua análise, determinar se a classificação da prioridade do chamado deve ser modificada ou mantida, sendo sua responsabilidade fazer ou não a alteração no sistema;

6.3. A prioridade de classificação serão para os chamados ECHO e DELTA. Caso as telas de Regulação e/ou Despacho Pendente da região tenham mais de 6 chamados delta ao mesmo tempo, o Médico Regulador deve priorizar a avaliação do chamado com maior tempo e proceder a solicitação de apoio de outro MR da escala (dupla de trabalho da região) ou de outra região para cumprimento do prazo;



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-005**

**Pág. 4 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Classificação da ocorrência conforme determinante de prioridade**

- 6.4. A gravidade do caso deve ser estabelecida quanto ao risco imediato ou de ameaça à vida a ser definida pelo MR, levando em conta condições como relato do solicitante e/ou da vítima, dados coletados do interrogatório, eventual uso de sinais vitais referidos e informações da própria ferramenta de triagem do Emergency Dispatcher transcritas no corpo de todos os chamados;
- 6.5. Atualizar o sistema com a reclassificação do chamado conforme necessário.
- 6.5.1. Na atualização do sistema, clicar no campo “exibir ocorrência”.  
No canto superior direito da tela, clicar no acesso com três pontos verticais, escolher a opção atualizar ocorrência e informar com o código da queixa atual e/ou classificação da atualidade (lista em observações);
- 6.6. A situação de valência social envolvida em determinado atendimento inicial pode justificar o aumento do grau de urgência de um caso simples, cabendo ao MR esta avaliação;
- 6.7. Chamados regulados pendentes do envio de recursos (localizados na tela “Despacho Pendente”) deverão ser continuamente reavaliados pelo MR, considerando as prioridades pré-estabelecidas;
- 6.8. Os chamados também poderão contar com acompanhamento do Enfermeiro na função de CORE que, através da aplicação de protocolo institucional (AQO), pode comunicar o MR sobre qualquer situação que considere relevante ou passível de alteração de prioridade.





### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-005

Pág. 5 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Classificação da ocorrência conforme determinante de prioridade**

## 7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

- 7.1. O SAMU 192 deve priorizar os atendimentos primários em domicílio, ambiente público ou via pública, por ordem de complexidade e não a transferência de pacientes na rede, de acordo com a legislação específica das atribuições do SAMU 192. Porém, as transferências podem ser priorizadas a depender da avaliação do MR, situação do paciente e da cena, bem como outras atuações como apoio a transferências envolvendo aeromédico;
- 7.2. A reclassificação dos chamados deve ser executada de acordo com a gravidade e necessidade de recurso a ser empenhado, a saber:
- 7.2.1. Delta: necessita de recurso avançado e atendimento IMEDIATO;
  - 7.2.2. Charlie: necessita de recurso avançado, porém atendimento não imediato;
  - 7.2.3. Bravo: necessita de recurso básico e atendimento IMEDIATO;
  - 7.2.4. Alfa: necessita de recurso básico e atendimento não imediato;
  - 7.2.5. Ômega: não necessita de transporte por veículo de emergência.
- 7.3. Lista de códigos e queixas principais do protocolo *Protocolo Priority Dispatch*:
1. Dor abdominal/problemas abdominais;
  2. Alergias (reações) /Envenenamentos (picadas, mordidas);
  3. Mordidas/ Ataques de animais;
  4. Agressão/ Violência sexual/ Arma de choque;
  5. Dor nas costas (não traumática ou trauma não recente);



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-005**

**Pág. 6 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Classificação da ocorrência conforme determinante de prioridade**

6. Problemas respiratórios;
7. Queimaduras (escaldamento)/ Explosões (estouro);
8. Monóxido de carbono/ Inalação/ Materiais perigosos/ QBRN;
9. Parada cardíaca ou respiratória/ Morte;
10. Dor no peito/ Desconforto no peito (não traumático);
11. Engasgo;
12. Convulsões/ Ataques epiléticos;
13. Problemas diabéticos;
14. Afogamentos/ Quase afogamento/ Acidente de mergulho/  
Mergulho autônomo (SCUBA);
15. Eletrocução/ Descargas atmosféricas (raio);
16. Problemas/ Lesões oculares;
17. Quedas;
18. Dor de cabeça;
19. Problemas cardíacos/ CDI;
20. Exposição ao calor/ frio;
21. Hemorragia/ Lacerações;
22. Incidente inacessível/ Outros aprisionamentos/ Encarceramento  
(não acidente de trânsito);
23. Overdose/ Envenenamento (ingestão);
24. Gravidez/ Parto/ Aborto espontâneo;
25. Psiquiátrico/ Comportamento anormal/ Tentativa de suicídio;
26. Pessoa enferma (diagnóstico específico);



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-005**

**Pág. 7 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Classificação da ocorrência conforme determinante de prioridade**

- 27. Esfaqueamento/ Tiro (arma de fogo) / Trauma penetrante;
- 28. Derrame cerebral (AVC)/ Ataque isquêmico transitório (AIT);
- 29. Acidentes de trânsito/ Transporte;
- 30. Lesões traumáticas (específicas);
- 31. Inconsciente/ Desmaio (quase0;
- 32. Problema desconhecido (pessoa caída);
- 33. Transferência/ Inter-hospitalar/ Cuidado paliativo;
- 36. Pandemia/ Epidemia/ Surto (vigilância ou triagem);

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria de consolidação nº 3, de 3 de outubro de 2017. Consolidação das normas sobre as redes do Sistema Único de Saúde. Diário Oficial da União, Brasília, DF, ano 190, v. seção 1, n. suplemento, p. 192, 3 out. 2017.
- 9.2. PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. Portaria nº 245, de 31 de março de 2007. Publica grades de referência para urgências/emergências inter hospitalares, pre hospitalar móvel/fixo para ordenar/qualificar o fluxo da atenção urgente. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, [S. l.], p. 24-30, 31 mar. 2007.



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-005**

**Pág. 8 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Classificação da ocorrência conforme determinante de prioridade**

9.3. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução nº 2110, de 25 de setembro de 2014. Dispõe sobre a normatização do funcionamento dos Serviços Pré-Hospitalares Móveis de Urgência e Emergência, em todo o território nacional. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, p. 199, 19 nov. 2014.

**10. ANEXOS**

10.1. Não há.

**11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Larissa Olm Cunha	Maíra Costa	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE		Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192			
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>					
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>			<b>POP 5-006</b>	<b>Pág. 1 de 5</b>	
<b>Versão Nº: 01</b>		<b>Emissão: 01/07/2024</b>		<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>MR - Chamados com múltiplas reiteraões</b>					

5-006 MR - Chamados com Múltiplas Reiteraões

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Definir fluxo de acolhimento de chamados com múltiplas reiteraões de ocorrência, visando garantir resposta adequada frente à possíveis agravos nas condições clínicas das vítimas.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.1 Reiteraão: repetição; ação ou efeito de reiterar, de repetir; São novas ligaões feitas via dígito 192 pelo mesmo solicitante, ou por solicitantes diferentes, para uma mesma vítima;
- 2.2 SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de

## CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-006**

**Pág. 2 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **MR - Chamados com múltiplas reiteraões**

veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências;

- 2.3 Valência social: pressão social que pode justificar aumento do grau de urgência de um caso simples. Comoção social no local do atendimento, que pode dificultar a prestação de socorro.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. AQO Acolhimento e Classificação de Ocorrências  
3.2. CORE Coordenação Regional de Enfermagem  
3.3. MR Médico Regulador  
3.4. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência  
3.5. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 São Paulo.

### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Médicos Reguladores, TARM, CORE.

### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Cabe ao TARM, ao identificar ser uma ligação de reiteração, identificar o numeral da ocorrência e fazer a atualização no corpo do chamado, registrando as novas informações repassadas;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 5-006</b>	<b>Pág. 3 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>MR - Chamados com múltiplas reiteraões</b>		

- 6.2. O TARM irá checar se existe no sistema algum registro de tentativa de contato pelo MR com o solicitante, e em caso positivo, a ligação será repassada para o MR;
- 6.3. O MR será comunicado pelo TARM quando este identificar as seguintes situações durante a reiteração:
  - 6.3.1. Evolução para PCR;
  - 6.3.2. Obstrução de via aérea de parcial para total (engasgo);
  - 6.3.3. Evolução de comportamento de caso psiquiátrico para agravos violentos;
  - 6.3.4. Indício de suicídio;
  - 6.3.5. Trabalho de parto com evolução para nascimento.
- 6.4. Nos chamados com múltiplas reiteraões, o MR deverá reavaliar as prioridades dos chamados e, em caso de indisponibilidade de recursos, o solicitante deverá ser informado da situação com a maior brevidade possível pelo próprio médico regulador;
- 6.5. O CORE, através da aplicação do Protocolo do AQO, também auxilia no processo de monitoramento dos chamados de múltiplas reiteraões, repassando ao MR qualquer intercorrência sobre o quadro da vítima.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Atenção aos casos de múltiplas reiteraões de ocorrências com queixa psiquiátrica pois podem ocasionar situações de risco para as equipes de intervenção;



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-006

Pág. 4 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR - Chamados com múltiplas reiteraões**

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

8.1. Não há.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. Ministério da Saúde. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54.
- 9.2. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria de consolidação nº 3, de 3 de outubro de 2017. Consolidação das normas sobre as redes do Sistema Único de Saúde. Diário Oficial da União, Brasília, DF, ano 190, v. seção 1, n. suplemento, p. 192, 3 out. 2017.
- 9.3. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução nº 2110, de 25 de setembro de 2014. Dispõe sobre a normatização do funcionamento dos Serviços Pré-Hospitalares Móveis de Urgência e Emergência, em todo o território nacional. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, p. 199, 19 nov. 2014.

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.





Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-006

Pág. 5 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR - Chamados com múltiplas reiterações**

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Larissa Olm Cunha	Maíra Costa	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-007

Pág. 1 de 9

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### MR – Ocorrências com Catástrofes e Múltiplas Vítimas

5-007 MR – Ocorrências com Catástrofes e Múltiplas Vítimas

## 1. OBJETIVO

- 1.1. Descrever as ações a serem desenvolvidas pelo médico na função de REGULADOR em situações de ocorrências com catástrofes e múltiplas vítimas.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Acidentes com múltiplas vítimas: são aqueles eventos súbitos que produzem um número de vítimas que levam a um desequilíbrio entre os recursos médicos disponíveis e as necessidades, onde se consegue manter um padrão de atendimento adequado com os recursos locais;
- 2.2. Catástrofe: acontecimento desastroso ou acidente de grandes proporções. No atendimento pré-hospitalar, catástrofe é aquela situação em que as necessidades de atendimento excedem os recursos materiais e humanos imediatamente disponíveis, havendo necessidade de medidas extraordinárias e coordenadas para se manter a qualidade básica ou mínima de atendimento;
- 2.3. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-007**

**Pág. 2 de 9**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Ocorrências com Catástrofes e Múltiplas Vítimas**

- 2.4. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
- 2.4.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.4.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.4.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
  - 2.4.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.5. Equipe de Calamidade: equipe de atendimento do SAMU 192 São Paulo composta por um enfermeiro e um médico, de acordo com escala semanal de sobreaviso, que é publicada em Diário Oficial do Município periodicamente;
- 2.6. Equipe de Retaguarda: equipe de atendimento do SAMU 192 São Paulo composta por um condutor e um enfermeiro da Central de Regulação, conforme escala predefinida, que são acionados para tripular a AM de IMV sempre que necessário.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-007

Pág. 3 de 9

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Ocorrências com Catástrofes e Múltiplas Vítimas**

- 2.7. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;
- 2.8. Vaga zero: prerrogativa do médico regulador em decidir os destinos hospitalares, não aceitando a ausência de leitos vagos como justificativa para não direcionar pacientes para determinada unidade.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. APH            Atendimento Pré Hospitalar
- 3.3. CET            Companhia de engenharia de tráfego;
- 3.4. COBOM        Corpo de Bombeiros;
- 3.5. COMGAS       Companhia de gás de São Paulo;
- 3.6. CORE            Coordenação Regional de Enfermagem;
- 3.7. CR             Central de Regulação;
- 3.8. ENEL            Entidade Nacional de Eletricidade;
- 3.9. GRAU           Grupo de *Resgate* e Atenção às Urgências e Emergências
- 3.10. IMV            Incidente com Múltiplas Vítimas;
- 3.11. MR            Médico Regulador;

### **CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-007**

**Pág. 4 de 9**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **MR – Ocorrências com Catástrofes e Múltiplas Vítimas**

- 3.12. PATE Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem;
- 3.13. PM Polícia Militar;
- 3.14. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência;
- 3.15. SAV Suporte Avançado de Vida;
- 3.16. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médico;
- 3.17. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motolância.

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação das Urgências SAMU 192 São Paulo.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. CORE, MR, PATE, Equipes de Intervenção, Frota e TARM.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Ocorrências com múltiplas vítimas serão abertas pelo TARM e passadas à regulação médica. É comum a abertura simultânea desses chamados por vários solicitantes, devendo os TARM registrarem os números de telefone de todos, para posterior contato se necessário
- 6.2. Ao receber a informação de ocorrência com suspeita de envolvimento de desastres, catástrofes ou múltiplas vítimas, o Médico regulador da região correspondente deve imediatamente avaliar se corresponde a um Incidente com Múltiplas Vítimas;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-007**

**Pág. 5 de 9**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Ocorrências com Catástrofes e Múltiplas Vítimas**

- 6.3. De acordo com a avaliação da gravidade, o MR deve solicitar ao PATE o acionamento da Equipe de Calamidade escalada (médico e enfermeiro). Estes profissionais que serão responsáveis a dar apoio às demais equipes envolvidas no atendimento, ou se necessário gerenciar junto à CR o encaminhamento das vítimas às unidades hospitalares.
- 6.4. Em ação conjunta com médico escalado da Equipe de Calamidade, o MR deve deliberar sobre empenho de demais recursos;
- 6.5. Priorizar o envio de pelo menos um SAV (mais próximo), e prover as demais equipes de atendimento (SIV, SBV, URAM) conforme a necessidade avaliada;
- 6.6. Solicitar ao PATE o acionamento da Equipe de Retaguarda escalada na data em questão para compor a AM de Múltiplas Vítimas;
- 6.7. Solicitar o envio da AM de Múltiplas vítimas afim de garantir suprimento suficiente para o atendimento das vítimas.
- 6.8. Manter-se ciente de todos os acontecimentos acerca deste evento e solicitar ao PATE o acionamento dos serviços de apoio sempre que necessário (Corpo de Bombeiros, Defesa Civil, ENEL, Comgas e outros);
- 6.9. Solicitar apoio do CORE/PATE, para realizar contato com as unidades hospitalares receptoras, dando ciência para possível absorção das vítimas;
- 6.10. Cabe ao MR, posteriormente comunicar o quadro clínico das vítimas encaminhadas para as unidades hospitalares.

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-007**

**Pág. 6 de 9**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Ocorrências com Catástrofes e Múltiplas Vítimas**

- 6.11. Em caso de desequilíbrio entre o número de recursos disponíveis e a demanda médica da ocorrência, deverão ser acionados:
- 6.11.1. Veículos com equipamentos incompletos (AM sem maca);
  - 6.11.2. Apoio de outras instituições de APH (COBOM, GRAU, etc.);
  - 6.11.3. Unidades móveis de outras regiões do município.
- 6.12. O MR deve atentar-se que a triagem das vítimas no local da ocorrência ocorre por meio do método START - *Simple Triage And Rapid Treatment* - com a seguinte ordem de atendimento e transporte:
- 6.12.1. **VERMELHO** - pacientes críticos, com risco de vida iminente, que necessitam de cuidados imediatos para sua estabilização e posterior transporte.
  - 6.12.2. **AMARELO** - pacientes graves, também com risco de vida, mas que dispõem de algumas horas para receber atendimento. Devem ser transportadas após as vermelhas.
  - 6.12.3. **VERDE** - pacientes ilesos, os pacientes com traumas simples, sem risco de vida ou de função de membros, que podem aguardar várias horas para serem atendidos.
  - 6.12.4. **CINZA ou PRETO** - pacientes em morte clínica ou evidente e os extremamente graves, com probabilidade mínima de sobrevivência.
- 6.13. Coordenar as equipes em atendimento e orientar quanto ao encaminhamento das vítimas conforme complexidade dos casos e disponibilidade na rede hospitalar, para amenizar a sobrecarga dos serviços;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-007**

**Pág. 7 de 9**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Ocorrências com Catástrofes e Múltiplas Vítimas**

- 6.14. É prerrogativa do MR encaminhar vítimas em caráter de “vaga zero” a depender da avaliação pré-hospitalar;
- 6.15. Em situações excepcionais, autorizar o encaminhamento hospitalar de mais de um paciente em uma mesma unidade móvel, desde que garantida a segurança das vítimas e da equipe, e que se mantenha o protocolo de imobilização de trauma sempre que indicado;
- 6.16. Acompanhar o IMV até o término do evento e encaminhamento das vítimas para as unidades de saúde, reforçando a importância com as equipes da coleta de informações.

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Avaliar a fonte do incidente. Considera-se fonte “confiável” qualquer profissional de instituições públicas como SAMU 192, PM, CET, Defesa Civil, Bombeiro, etc.);
- 7.2. A Equipe de Calamidade deve ser acionada sempre que houver potencial para acidentes de maiores proporções, independentemente do número de vítimas sabidas. Ex.: um grande incêndio sem vítimas, choque entre dois trens, grandes enchentes, desabamentos, desmoronamentos, etc. **ATENÇÃO:** Não há necessidade de confirmações detalhadas da emergência para acionamento da Equipe de Calamidade. Os detalhes podem surgir gradativamente conforme as equipes chegam ao local.





**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

**Secretaria Municipal da Saúde**  
**Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar**  
**Coordenadoria de Urgências e Emergências**  
**Departamento de Serviço de Atendimento**  
**Móvel de Urgência – SAMU 192**



### **CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-007**

**Pág. 8 de 9**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Ocorrências com Catástrofes e Múltiplas Vítimas**

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

8.1. POP 5-009 – Interface e integração com outras instituições.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. Prefeitura de São Paulo. Plano de assistência médica a eventos com múltiplas vítimas e desastres do SAMU 192 da cidade de São Paulo. São Paulo, 2014. Disponível em: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/planodeassistenciamedicaeventoscommultiplasvitimase-desastres.pdf>;
- 9.2. Ministério da Saúde. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012;
- 9.3. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54;
- 9.4. Ministério da Saúde. Secretaria de atenção à Saúde. Protocolos de intervenção para o SAMU 192. 2a ed. Brasília: Ministério da Saúde. 2016.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-007

Pág. 9 de 9

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Ocorrências com Catástrofes e Múltiplas Vítimas**

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Lilian Prestes Vera Oliveira	Larissa Olm Cunha	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-008

Pág. 1 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### MR – Acionamento, despacho e liberação da URAM

5-008 MR – Acionamento, despacho e liberação da URAM

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Descrever as prioridades e critérios para empenho pode realizar o acionamento da URAM e a liberação das mesmas da cena do evento.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Base Descentralizada: infraestrutura que garante tempo resposta de qualidade e racionalidade na utilização dos recursos do componente SAMU 192 regional ou sediado em Município de grande extensão territorial e/ou baixa densidade demográfica, conforme definido no Plano de Ação Regional, com a configuração mínima necessária para abrigo, alimentação, conforto das equipes e estacionamento da(s) ambulância(s);
- 2.2. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção.
- 2.3. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.3.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-008**

**Pág. 2 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Acionamento, despacho e liberação da URAM**

- 2.3.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
- 2.3.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.3.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.4. *Protocolo Priority Dispatcher*: a Central de Operações utiliza o protocolo americano (*Medical Priority Dispatch System*) da *International Academie of Emergency Dispatch (IAED)*, utilizado em vários países do mundo e por mais de três mil Centrais de Operações. Este protocolo padroniza a forma como os operadores de chamadas (TARM) se comunicam com os solicitantes e priorizam respostas baseadas nas informações fornecidas, possuindo também mecanismos para envio imediato de uma ambulância em situações críticas;
- 2.5. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de

### **CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-008**

**Pág. 3 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Acionamento, despacho e liberação da URAM**

veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;

- 2.6. Trem de Socorro: é o deslocamento realizado por mais de um tipo de viatura para o mesmo chamado, com características diferentes, em situações de emergência ou urgência.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. MR Médico Regulador  
3.2. PM Polícia Militar  
3.3. RO Rádio Operador  
3.4. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência  
3.5. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 São Paulo e equipe da URAM.

### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. MR, Rádio Operadores e URAM.

### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. A URAM será liberada pelo MR como primeiro recurso em ocorrências onde haja envio de 'Trem de Socorro';  
6.2. Também poderão ser liberadas pelo MR em casos de ocorrências para

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-008**

**Pág. 4 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Acionamento, despacho e liberação da URAM**

- apoio à outra(s) equipes que já estiverem no local;
- 6.2 É possível liberar também em casos de solicitantes que expressem ter condições e disponibilidade para transportar a vítima por meios próprios, previamente identificado pelo processo de regulação, mas que necessitem de verificação no local ou apenas de apoio para mobilizar a vítima;
- 6.3 Casos de código ECHO e alguns de código DELTA terão o despacho imediato realizado pelo RO sem necessidade de autorização verbal ou empenho escrito do MR no corpo do chamado. (POP RO 2-003 Despacho de Viaturas);
- 6.3.1 O MR tem a prerrogativa do cancelamento desse despacho bem como encaminhamento do recurso para outro que considerar de maior prioridade, devendo comunicar este fato verbalmente ao RO e transcrever em ambos chamados (chamado original do empenho da URAM e chamado priorizado) sua decisão de mudança e motivo da priorização;
- 6.4 Os chamados reclassificados para Delta pelo MR seguirão a ordem de empenho de acordo com a definição dos MRs responsáveis pela região;
- 6.5 O empenho de recursos em apoio (SAMU ou outras instituições) ao primeiro atendimento das URAMs deve ser priorizado pelo MR e RO, de acordo com a definição, avaliação de cena da equipe empenhada e autorização do MR para tal fim;
- 6.6 Em atendimentos da URAM com procedimentos de suporte avançado (como introdução de máscara laríngea), será acionado SAV ou SIV para apoio e transporte. No entanto, na impossibilidade do SAV ou SIV

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-008**

**Pág. 5 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Acionamento, despacho e liberação da URAM**

será acionado SBV ou OD, e o enfermeiro da URAM tripula a AM até a unidade hospitalar.

6.6.1 Se for necessário ao profissional da URAM acompanhar a vítima até a unidade hospitalar, o colega de dupla aguarda no local da cena para preservar as motos até o retorno do outro componente;

6.6.2 Neste caso a equipe SBV ou OD retorna ao local da cena após a passagem do caso, para que o enfermeiro da URAM conduza sua moto;

6.7 Após atuação em alguma ocorrência a equipe de URAM poderá ser liberada da cena nas seguintes situações:

6.7.1 Vítima não encontrada;

6.7.2 Vítima recusou atendimento;

6.7.3 Vítima recusa transporte;

6.7.4 Endereço não encontrado.

6.7.5 Vítima atendida, sendo realizado análise primária e secundária, e após passagem do caso para o MR, o mesmo identifica situação como ausente de emergência ou urgência, colocando atendimento em fila de espera para remoção, ou cancelando o chamado conforme ato médico.

Vítima atendida, que após passagem do caso para MR, e de acordo com acompanhante poderá ser colocada em carro próprio e encaminhada para Unidade de Saúde.

Situação de morte evidente: Em via pública, a equipe deverá solicitar à Central de Regulação o acionamento da PM no local e aguardar a sua chegada.

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-008**

**Pág. 6 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Acionamento, despacho e liberação da URAM**

**7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Diante de qualquer relato de situação envolvendo violência em cena, deve ser informada de imediato ao MR e acionamento de instâncias de apoio para garantir a integridade física da equipe ANTES do atendimento e do empenho, tais como: Polícia Militar (PM), Corpo de Bombeiros (COBOM), Guarda Civil Municipal (GCM) e outras instituições cabíveis.

**8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. POP 2-003 RO - Despacho de Viaturas

**9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. DOU, DF, 98, v. 1, 2012.

**10. ANEXOS**

- 10.1. Não há.

**11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Larissa Olm Lia Midori Ronaldo C. Branco	Diego Tadeu Ionar Menezes Kátia Gonçalves Luana Pereira Pamela Gomes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -





Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-009

Pág. 1 de 7

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### MR – Solicitação de apoio externo

5-009 MR – Solicitação de apoio externo

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Definir o processo de solicitação de apoio externo para o atendimento da ocorrência (GCM, Polícia Militar, Bombeiros, CET, Defesa Civil, etc.).

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, telefonistas auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Concessionárias de Rodovias: empresas privadas que detém concessões de rodovias dentro do município;
- 2.3. Defesa Civil do Estado de São Paulo: órgão responsável pelas ações preventivas e de prestação de socorro por desastres no âmbito do Estado de São Paulo;
- 2.4. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.4.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 5-009</b>	<b>Pág. 2 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>MR – Solicitação de apoio externo</b>		

- 2.4.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
- 2.4.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.4.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.5. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. CET            Companhia de Engenharia de Tráfego
- 3.2. COBOM        Centro de Operações de Bombeiros
- 3.3. COPOM        Centro de Operações da Polícia Militar
- 3.4. CORE          Coordenação Regional de Enfermagem



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-009

Pág. 3 de 7

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Solicitação de apoio externo**

- 3.5. CR Central de Regulação
- 3.6. GCM Guarda Civil Municipal
- 3.7. MR Médico Regulador
- 3.8. PM Polícia Militar
- 3.9. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.10. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.11. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motolância

#### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192.

#### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Equipes de Intervenção, Médico Regulador e TARM.

#### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. A Solicitação de apoio externo deve ser realizada quando a demanda do atendimento assim exigir, pela avaliação do MR ou solicitação da equipe de intervenção em cena;
- 6.2. Nos casos que a equipe demandar diretamente para o MR, o mesmo deve anotar no chamado e requerer que o RO faça a solicitação. Caso a equipe de intervenção peça apoio diretamente do RO este irá registrar na ocorrência e informar verbalmente ao MR para ciência do mesmo;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 5-009</b>	<b>Pág. 4 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>MR – Solicitação de apoio externo</b>		

- 6.3. Critérios para acionamento de COPOM:
- 6.3.1. Situação de risco para equipe de unidade móvel (pacientes agressivos, qualquer tipo de violência, sob efeito de drogas, armados ou em locais de perigo);
  - 6.3.2. Casos de morte suspeita, constatada pela equipe e pelo MR;
  - 6.3.3. Casos de morte constatada em via pública;
  - 6.3.4. Recusa de atendimento pela equipe médica da unidade hospitalar, apesar da prerrogativa de “vaga zero” dada ao médico regulador;
  - 6.3.5. Quaisquer outras situações que o MR e/ou a equipe da intervenção avaliarem como necessária para garantir a integridade da equipe e segurança de cena.
- 6.4. Critérios para acionamento do COBOM:
- 6.4.1. Apoio em atendimentos de urgência e emergência, desde que o chamado seja regulado pelo MR. Isto inclui apoio para atuação inclusive em PCR;
  - 6.4.2. Situações de incêndio, explosões, raio, choque elétrico, vazamento de gás ou produtos químicos, aerossóis;
  - 6.4.3. Resgate de vítimas aprisionadas ou em locais de difícil acesso para a equipe ou para a vítima;
  - 6.4.4. Ocorrências graves dentro de propriedades fechadas, sem manifestação de solicitante no local, em que o MR solicita acesso da equipe;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 5-009</b>	<b>Pág. 5 de 7</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>MR – Solicitação de apoio externo</b>		

- 6.4.5. Acionamento em casos de maior gravidade envolvendo situações condizentes com a atuação destes como: acidentes, trauma, quedas, dentre outros, quando houver indisponibilidade de recursos no SAMU 192 São Paulo;
- 6.4.6. Outras situações que não contemplem neste protocolo que podem ser pactuadas com a própria instituição do corpo de Bombeiros pela Diretoria do SAMU 192;
- 6.5. Critérios para acionamento de Defesa Civil:
  - 6.5.1. Ocorrências com múltiplas vítimas em que há acionamento de plano de catástrofe;
- 6.6. Critérios para acionamento de Concessionárias de Rodovias:
  - 6.6.1. Acionamento em casos de acidentes de trânsito ou demais ocorrências em rodovias sob concessão;
- 6.7. Critérios para acionamento da CET:
  - 6.7.1. Acidentes de trânsito ou demais ocorrências em via pública que demandem apoio para desvio de trânsito de veículos no local.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Qualquer dúvida por parte das instituições em relação às ocorrências deverá ser esclarecida pelo MR;
- 7.2. Solicitações de apoio feitas por equipes da intervenção nos locais de atendimento devem ser atentadas com prioridade pelo MR, a fim de preservar a integridade e segurança da equipe do SAMU 192 São Paulo;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 5-009</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Pág. 6 de 7</b>
<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>		
<b>MR – Solicitação de apoio externo</b>		

7.3. Em caso de risco na cena para a equipe da intervenção, reforçar via rádio que a equipe deve se deslocar e se manter em local seguro até a chegada da PM, acessando a cena e a vítima em segurança com a presença da Polícia Militar.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

8.1. POP 2-005 RO – Solicitação de apoio externo.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2.657, de 16 de dezembro de 2004. Estabelece as atribuições das centrais de regulação médica de urgências e o dimensionamento técnico para a estruturação e operacionalização das Centrais SAMU-192. Diário Oficial da Cidade da União, [S. l.], v. seção 1, p. 76, 17 dez. 2004.
- 9.2. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria de consolidação nº 3, de 3 de outubro de 2017. Consolidação das normas sobre as redes do Sistema Único de Saúde. Diário Oficial da União, Brasília, DF, ano 190, v. seção 1, n. suplemento, p. 192, 3 out. 2017.

## **10. ANEXOS**

10.1. Não há.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-009

Pág. 7 de 7

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

MR – Solicitação de apoio externo

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Larissa Olm Cunha	Maíra Costa	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-010

Pág. 1 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### MR – Regulação médica nos casos de classificação Delta

5-010 MR – Regulação médica nos casos de classificação Delta

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Descrever sobre a regulação médica nos chamados classificados, inicialmente na abertura, como prioridade DELTA.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Chamado regulado: contato telefônico do médico regulador para definição da gravidade e do recurso, com registro ESCRITO no corpo do chamado de sua tentativa de contato e transcrição dos dados relevantes de sua avaliação. Portanto, TODOS os chamados delta devem receber definição de gravidade e empenho do recurso em até 15 minutos de sua abertura;
- 2.3. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.3.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-010**

**Pág. 2 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Regulação médica nos casos de classificação Delta**

- 2.3.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
- 2.3.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.3.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.4. Nível de prioridade: é a classificação estabelecida pelo Protocolo *Medical Emergency Dispatch*, de acordo com as informações repassadas pelo solicitante, a seguir, em ordem decrescente de prioridade:
- 2.4.1. (E) Echo, (D) Delta, (C) Charlie, (B) Bravo, (A) Alfa e (O) Ômega.
- 2.5. *Protocolo Priority Dispatcher*: a Central de Operações utiliza o protocolo americano (*Medical Priority Dispatch System*) da *International Academie of Emergency Dispatch* (IAED), utilizado em vários países do mundo e por mais de três mil Centrais de Operações. Este protocolo padroniza a forma como os operadores de chamadas (TARM) se comunicam com os solicitantes e priorizam respostas baseadas nas



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-010

Pág. 3 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### MR – Regulação médica nos casos de classificação Delta

informações fornecidas, possuindo também mecanismos para envio imediato de uma ambulância em situações críticas;

- 2.6. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. IMV           Múltiplas Vítimas
- 3.3. MR            Médico Regulador
- 3.4. OD            Operação Delegada
- 3.5. PM            Polícia Militar
- 3.6. RO            Rádio Operador
- 3.7. SAMU 192    Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.8. SAV           Suporte Avançado de Vida
- 3.9. SBV           Suporte Básico de Vida
- 3.10. SIV           Suporte Intermediário de Vida
- 3.11. TARM        Técnicos Auxiliares De Regulação Médica
- 3.12. URAM       Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-010

Pág. 4 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Regulação médica nos casos de classificação Delta**

#### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 São Paulo.

#### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

5.1. Médicos reguladores.

#### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 11.1. Após a avaliação e classificação do chamado (POP 5-005 Classificação da ocorrência conforme determinantes de prioridade), os chamados classificados como DELTA deverão ser priorizados, com regulação assim que entrar a abertura do chamado;
- 6.1. Caso as telas de Regulação e/ou Despacho Pendente da região tenham mais de 6 chamados DELTA ao mesmo tempo, o Médico Regulador deve priorizar a avaliação do chamado com maior tempo e proceder a solicitação de apoio de outro MR da escala (dupla de trabalho da região) ou de outra região para cumprimento do prazo.
- 6.2. Todo contato telefônico deverá ser registrado no chamado;
- 6.3. No caso de contato telefônico inefetivo (sem sucesso), ligar em até 10 minutos novamente. Mantendo como inefetivo, reclassificar para Estado Desconhecido em até 30 minutos da abertura da ocorrência;



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-010**

**Pág. 5 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Regulação médica nos casos de classificação Delta**

- 6.4. O empenho de recursos deve indicar a escolha de ambulância condizente com a gravidade: SAV, SIV, SBV, OD, URAM ou AM de IMV (este recurso terá como base o relato do solicitante e/ou da vítima, dados coletados do interrogatório, eventual uso de sinais vitais referidos e informações da própria ferramenta de triagem do Emergency Dispatcher transcritas no corpo de todos os chamados) – POP 5-007 Ocorrências com Catástrofes e Múltiplas Vítimas e POP 5-008 Acionamento, Despacho e Liberação da URAM;
- 6.5. Na indisponibilidade do recurso indicado, empenhar o suporte que estiver disponível para o primeiro atendimento;
- 6.6. A distância do local da ocorrência não deve sobrepor a necessidade de atendimento para estes chamados, que deverão ser imediatos. Mesmo que distante e mesmo que o único recurso disponível seja SAV, este deverá ser empregado;
- 6.7. Em último caso, se totalmente sem recursos na região, manter ligações a cada 15 minutos para monitoramento do caso e verificar a disponibilidade de recursos de outras regiões para apoio;
- 6.8. A depender das informações contidas no chamado, o MR poderá empenhar o recurso de imediato, antes do contato telefônico. Nestes casos justificar de forma escrita no corpo do chamado o motivo da ausência do contato telefônico;
- 6.9. Registrar no corpo do chamado o tipo de recurso e o número da AM disponibilizada.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-010

Pág. 6 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Regulação médica nos casos de classificação Delta**

## 7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

- 7.1. A reclassificação de TODOS os chamados DELTA deve ser executada de acordo com a gravidade e necessidade de recurso a ser empenhado, a saber:
  - 7.1.1. Delta: necessita de recurso avançado e atendimento IMEDIATO;
  - 7.1.2. Charlie: necessita de recurso avançado, porém atendimento não imediato;
  - 7.1.3. Bravo: necessita de recurso básico e atendimento IMEDIATO;
  - 7.1.4. Alfa: necessita de recurso básico e atendimento não imediato;
  - 7.1.5. Ômega: não necessita de transporte por veículo de emergência.
- 7.2. Excepcionalmente a Coordenação Médica poderá estender este prazo para 30 minutos a depender da pressão assistencial, efetivo de recursos humanos na regulação, instabilidade de sistema e outros fatores que influenciem a regulação médica no cumprimento deste prazo.
- 7.3. É proibido a prática de escritas imprecisas como “ENVIAR SBV/SIV/SAV”, “CHAMADO PRIORIZADO”, ou outros registros que no lugar da indicação específica do recurso (com o número da AM);
- 7.4. Diariamente a Diretoria do SAMU SP acompanhará conjuntamente com a Coordenação da Central o cumprimento das definições acima, participando ativamente na devolutiva aos Médicos Reguladores que descumprirem essas orientações.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-010

Pág. 7 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Regulação médica nos casos de classificação Delta**

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 8.1. Informativo 05 – Central de Regulação SAMU SP 192;
- 8.2. POP 5-005 Classificação da ocorrência conforme determinantes de prioridade;
- 8.3. POP 5-007 Ocorrências com Catástrofes e Múltiplas Vítimas;
- 8.4. POP 5-008 Acionamento, Despacho e Liberação da URAM.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.
- 9.2. IAED. *International Academies of Emergency Dispatch. The Emergency Priority Dispatch Systems*. 2016. Disponível em: <https://www.emergencydispatch.org/home>.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-010

Pág. 8 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Regulação médica nos casos de classificação Delta**

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Amanda de Ornelas Larissa Olm Cunha Lia Midori	Larissa Olm Cunha	Lia Midori Maíra Costa	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

## **CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-011**

**Pág. 1 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **MR – Maca retida / Acionamento da equipe sem maca**

5-011 MR – Maca retida / Acionamento da equipe sem maca

## **1. OBJETIVOS**

- 1.1. Estabelecer as diretrizes para situação de retenção de macas do SAMU 192 em unidades hospitalares.

## **2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.2.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.2.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.2.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de



## **CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-011**

**Pág. 2 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Maca retida / Acionamento da equipe sem maca**

técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;

- 2.2.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.3. Estabelecimento de saúde: espaço físico delimitado e permanente onde são realizadas ações e serviços de saúde sob responsabilidade técnica;
- 2.4. Maca retida: quando a maca do SAMU 192 permanece no estabelecimento de saúde por mais de 1 hora após recebimento do caso, devido à indisponibilidade de recursos do local para acolhimento da vítima;
- 2.5. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. CR Central de Regulação Médica
- 3.2. CORE Coordenador Regional de Enfermagem
- 3.3. MR Médico Regulador

## **CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-011**

**Pág. 3 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Maca retida / Acionamento da equipe sem maca**

- 3.4. PCR Parada Cardiorrespiratória
- 3.5. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.6. SBV Suporte Básico de Vida
- 3.7. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.8. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motolância

## **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências Samu 192.

## **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Médicos Reguladores, CORE e Equipes de Intervenção.

## **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. As equipes de intervenção deverão informar a Central de Regulação se tiverem a informação de que maca do SAMU 192 ficará retida por mais de 30 minutos após a entrada do paciente no estabelecimento de saúde;
- 6.2. O CORE irá iniciar ações de sua competência para liberação da maca. Se a retenção da maca se prolongar, mesmo após os esforços do CORE e do motorista do apoio operacional, o MR deve tentar contato com a Unidade de Saúde e informá-los sobre o impacto causado no serviço, deixando tudo registrado no sistema;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-011**

**Pág. 4 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Maca retida / Acionamento da equipe sem maca**

Acionamento das equipes sem maca:

- 6.3. As equipes sem maca poderão ser solicitadas como suporte inicial à equipe já empenhada com maca, ou como reforço de pessoal (exemplo: apoio braçal, PCR, suporte de profissional de nível superior para a equipe SBV);
- 6.4. As equipes sem maca serão acionadas pelo MR quando estiverem mais próximas da ocorrência, em casos excepcionais que requerem cuidados imediatos para primeiro atendimento.

**7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Atrasos de atendimentos de urgência e emergência, com possível agravamento de saúde, devido à retenção de ambulâncias nas Unidades de Saúde, são de responsabilidade do diretor técnico da unidade, devendo o MR deixar ciente no contato com a Unidade, sob pena de ser(em) responsabilizados pela retenção da mesma;
- 7.2. Até o recebimento do caso pela equipe médica do hospital, o paciente classificado como grave ou com potencial de gravidade, permanece sob atendimento de equipe do SAMU 192, que deverá realizar assistência integral;
- 7.3. A equipe sem maca não deve transportar paciente no banco lateral, já que podem requerer procedimentos durante o transporte, além de colocar a própria equipe de atendimento em risco. Casos excepcionais devem ser notificados e avaliados pelo MR.

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-011**

**Pág. 5 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Maca retida / Acionamento da equipe sem maca**

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

8.1. Não há.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. Lei nº 17.895, de 6 de janeiro de 2023. Dispõe sobre a obrigatoriedade das unidades hospitalares liberarem as macas do SAMU, e dá outras providências. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, [S. l.], ano 68, n. 5, p. 1, 7 mar. 2023.
- 9.2. PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. Portaria nº 1.321, de 3 de agosto de 2016. Institui procedimentos operacionais padrão referente ao Serviço de Atendimento Móvel de Urgências - SAMU192 e sua interface com a Rede de Urgências e Emergências. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, [S. l.], n. 61, p. 145, 4 ago. 2016.
- 9.3. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução nº 2110, de 25 de setembro de 2014. Dispõe sobre a normatização do funcionamento dos Serviços Pré-Hospitalares Móveis de Urgência e Emergência, em todo o território nacional. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, p. 199, 19 nov. 2014.
- 9.4. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução nº 2077, de 24 de julho de 2014. Dispõe sobre a normatização do funcionamento dos Serviços Hospitalares de Urgência e Emergência, bem como do dimensionamento da equipe médica e do sistema de trabalho. 192 e



**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

**Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192**



### **CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-011**

**Pág. 6 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Maca retida / Acionamento da equipe sem maca**




sua interface com a Rede de Urgências e Emergências. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, p. 80-81, 16 set. 2014.

- 9.5. CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA (Estado de São Paulo). Parecer técnico nº 14.402/04. Retenção de maca em ambulância. Quem responsabilizar?, São Paulo, ano 207, 16 jul. 2004. Disponível em: <https://www.cremesp.org.br/?siteAcao=Jornal&id=433>. Acesso em: 24 out. 2023.

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE</b>	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 5-011</b>	<b>Pág. 7 de 8</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>MR – Maca retida / Acionamento da equipe sem maca</b>		

**10. ANEXOS:**

- 10.1. Termo de Responsabilidade Pela Guarda e Uso do Equipamento de Trabalho do SAMU 192 São Paulo (Termo de Maca Retida - “Anexo 3”)

 	<b>PREFEITURA DE SÃO PAULO</b> SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU
 <b>PREFEITURA DE SÃO PAULO SAÚDE</b>	
<b>TERMO DE RESPONSABILIDADE PELA GUARDA E USO DO EQUIPAMENTO DE TRABALHO DO SAMU 192</b>	
Nome da Vítima: _____ N° Ficha de Atendimento: _____ Data e horário do início da Transição Hospitalar: _____ Prefixo da AM: _____ Numeral de Ordem: _____ Identificação da maca / Patrimônio: _____ Responsável pela retenção: _____ Hospital / Pronto Socorro: _____ Identificação: _____ Carimbo/Assinatura: _____	
<b>DEVOLUÇÃO</b>	
Data da devolução: ___/___/___ Horário: ___ : ___	
Atestamos que o bem foi devolvido em ___/___/___ nas seguintes condições:	
<input type="checkbox"/> Em perfeito estado <input type="checkbox"/> Apresentando defeito _____ <input type="checkbox"/> Faltando peças ou acessórios _____	
Obs.: _____	
<b>IDENTIFICAÇÃO DO SERVIDOR DO SAMU RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO:</b>	
Nome: _____ RF: _____	Carimbo/Assinatura (SAMU): _____



**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

**Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192**



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-011**

**Pág. 8 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Maca retida / Acionamento da equipe sem maca**

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	03/04/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Larissa Olm Cunha	Maíra Costa	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso

13.

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-012

Pág. 1 de 7

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### MR - Cancelamento de chamados

5-012 MR - Cancelamento de chamados

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Estabelecer critérios para cancelamento de chamados abertos via dígito192.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Enfermeiro CORE (Coordenador Regional): enfermeiro que atua junto à regulação médica, estabelecendo a formação e remanejamento das equipes, gerenciamento das questões administrativas referentes às equipes operacionais, e aplicação do protocolo de acolhimento e qualificação das ocorrências (AQO), para os casos de menor gravidade;
- 2.3. Médico Regulador (MR): profissional médico que julga em curto espaço de tempo a gravidade de cada caso e desencadeia a melhor resposta, do envio do recurso quando necessário e dá orientações ao solicitante. Monitora o atendimento durante todo o trajeto e define o





### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-012

Pág. 2 de 7

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

#### MR - Cancelamento de chamados

encaminhamento do paciente ao hospital de referência, de acordo com a complexidade e necessidade da vítima;

- 2.4. Rádio operador: profissional responsável pelo contato entre a central e as equipes do SAMU 192 São Paulo, acompanhando a movimentação dos veículos durante as etapas da regulação médica;
- 2.5. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências;
- 2.6. Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM): profissional responsável pelo atendimento inicial dos chamados via dígito 192.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. CORE        Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.3. MR            Médico Regulador
- 3.4. RO            Rádio Operador
- 3.5. SAMU 192   Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.6. TARM        Técnico Auxiliar de Regulação Médica



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-012

Pág. 3 de 7

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR - Cancelamento de chamados**

#### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

4.1. Central de Regulação de Urgências Médicas SAMU 192.

#### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

5.1. Médico Regulador, TARM e CORE

#### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. As ocorrências pendentes no sistema de despacho devem ser acompanhadas pelo MR e de acordo com a avaliação médica, podem ser canceladas sem o envio de recurso, a depender da baixa complexidade, indisponibilidade de recursos e/ou situação não condizente para remoção imediata por veículo de emergência;
- 6.2. Toda tentativa de contato não efetiva, isto é, sem sucesso de contato, deve ser registrada pelo executor da ligação (MR/CORE/RO/TARM) informando número discado e situação encontrada (ex: “chama e ninguém atende”; “caixa postal”, etc.);
- 6.3. Casos de menor gravidade, o MR poderá optar pelo não envio de equipe ao local após regulação adequada do caso, orientando o solicitante sobre como proceder em relação a queixa relatada e colocando o serviço à disposição para novas orientações ou em qualquer situação de mudança do quadro. Esta modalidade de atendimento é prerrogativa do MR respaldada por legislação específica brasileira e constitui função de telemedicina. Nessa situação,

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-012**

**Pág. 4 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Cancelamento de chamados**

o MR finaliza a ocorrência sinalizando a opção “Orientado pelo médico regulador”;

- 6.4. Em situação de escassez de recursos, é tarefa do MR informar o solicitante e/ou paciente sobre a possibilidade de ida por meios próprios e o serviço mais próximo compatível com seu quadro clínico e recursos disponíveis;
- 6.5. É tarefa do MR informar sobre sinais de alarme e orientar serviços próximos caso opte por orientação de seguir por meios próprios. Neste caso, o chamado deve ser cancelado sob a opção de “Meios próprios”;
- 6.6. Em situações de chamados não confirmados, isto é, sem possibilidade de contato e sem reiterações há mais de 1 hora, podem ser cancelados a critério do MR. Nessa situação, o MR finaliza a ocorrência sinalizando a opção “Não confirmado”, relatando todas as tentativas de contato anteriores sem sucesso;
- 6.7. Chamados aguardando despacho há mais de 1 hora, com ao menos 5 tentativas de contato sem sucesso e intervalo mínimo de 5 minutos entre as ligações telefônicas, poderão ser cancelados pelo MR. Nessa situação, o MR finaliza a ocorrência sinalizando a opção “Não confirmado”;
- 6.8. A solicitação para cancelamento da ocorrência também poderá ser realizado pelo TARM, RO e CORE em situações especiais conforme listado abaixo. É de obrigação desses profissionais comunicar ao MR e

**CENTRAL DE REGULAÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 5-012****Pág. 5 de 7****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****MR - Cancelamento de chamados**

realizar o registro em sistema de todas as informações que justifiquem o cancelamento;

- 6.9. Situações especiais que podem ser solicitadas para cancelamento pelo TARM, RO e CORE:
- 6.9.1. Removido por meios próprios;
  - 6.9.2. Atendido por terceiros (Bombeiro, AM de Convênio, outros);
  - 6.9.3. Evasão;
  - 6.9.4. Duplicidade;
  - 6.9.5. Ocorrência em outro município;
  - 6.9.6. Solicitante pede cancelamento devido à demora no atendimento;
  - 6.9.7. Solicitante pede cancelamento por melhora do quadro;
- 6.10. Nas situações onde houve a solicitação de cancelamento no sistema pelo TARM, RO ou CORE, a ocorrência permanece na tela “Cancelamento pendente”. Cabe ao MR realizar a avaliação do caso e concordando com a justificativa, seguir com o cancelamento da ocorrência no sistema;
- 6.11. Chamados com solicitação de cancelamento por parte do solicitante ou da vítima, que já tenha empenho do recurso, mas a equipe ainda não chegou no local, será reportado ao MR e cabe a este avaliar o cancelamento ou deixar a equipe seguir.



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-012**

**Pág. 6 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Cancelamento de chamados**

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Em casos de remoção por outros serviços de atendimento, deverá ser registrada a identificação da viatura sempre que possível;
- 7.2. Nos casos de reiteração de chamados que foram cancelados, o TARM abrirá uma nova ocorrência e seguirá o fluxo normal de encaminhamento das ocorrências dentro da Central de Regulação. Em casos de maior gravidade, o TARM irá comunicar ao MR a reabertura da ocorrência.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54.
- 9.2. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2.657, de 16 de dezembro de 2004. Estabelece as atribuições das centrais de regulação médica de urgências e o dimensionamento técnico para a estruturação e operacionalização das Centrais SAMU-192. Diário Oficial da Cidade da União, [S. l.], v. seção 1, p. 76, 17 dez. 2004.



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-012**

**Pág. 7 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Cancelamento de chamados**

9.3. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução nº 2110, de 25 de setembro de 2014. Dispõe sobre a normatização do funcionamento dos Serviços Pré-Hospitalares Móveis de Urgência e Emergência, em todo o território nacional. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, p. 199, 19 nov. 2014.

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 13. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Larissa Olm Cunha	Maíra Costa	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-013

Pág. 1 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### MR - Recusa de atendimento pela vítima ou pelo solicitante

5-013 MR - Recusa de Atendimento pela vítima ou pelo solicitante

## 1. OBJETIVO

- 1.1. Orientar os médicos reguladores frente a situações de recusa de atendimento por parte de solicitantes ou da própria vítima.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Médico Regulador: profissional médico que julga em curto espaço de tempo a gravidade de cada caso e desencadeia a melhor resposta, do envio do recurso quando necessário e dá orientações ao solicitante. Monitora o atendimento durante todo o trajeto e define o encaminhamento do paciente ao hospital de referência, de acordo com a complexidade e necessidade da vítima.
- 2.3. Prejuízo de capacidade de decisão: vítimas encontradas inconscientes, alcoolizadas, intoxicadas por drogas, alterações psiquiátricas ou em outras circunstâncias.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-013**

**Pág. 2 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Recusa de atendimento pela vítima ou pelo solicitante**

- 2.4. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências;

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1 SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência  
3.2 MR Médico Regulado  
3.3 RO Rádio Operador

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação de Urgências Médicas.

### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Médicos Reguladores.

### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Nos casos onde a equipe de intervenção estiver no local da ocorrência e houver recusa de atendimento pela vítima ou pelo solicitante, os mesmos entrarão em contato com o MR para sinalizar a situação;





Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-013**

**Pág. 3 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Recusa de atendimento pela vítima ou pelo solicitante**

6.2. Cabe ao MR avaliar se o paciente apresenta prejuízo em sua capacidade de decisão:

6.2.1. Paciente com capacidade de decisão preservada: nos casos de vítimas conscientes e orientadas onde o MR percebe a necessidade de atendimento, deve entrar em contato com o solicitante e/ou vítima e realizar o esclarecimento sobre a importância do atendimento. Se mesmo após o esclarecimento persistir a negativa, o MR deve orientar a equipe de intervenção a solicitar a assinatura da vítima e/ou solicitante, e de uma testemunha na ficha de atendimento. É importante que o MR registre no sistema todo o ocorrido e informe ao RO a liberação da equipe;

6.2.2. Paciente com prejuízo na capacidade de decisão: se na avaliação do MR subsidiada pela passagem do caso pela equipe de intervenção, houver a identificação de que a vítima não possui capacidade de decidir sobre sua condição de saúde, o MR deverá orientar a equipe a continuar com o atendimento. Caso haja resistência, o MR deve pedir para o RO abrir uma solicitação de apoio do policiamento no local da ocorrência (vide POP 5-009 MR – Solicitação de apoio externo) para que auxilie a equipe de intervenção no atendimento e encaminhamento da vítima até o serviço de saúde.



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-013**

**Pág. 4 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Recusa de atendimento pela vítima ou pelo solicitante**

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

7.1. Não há.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

8.1. POP 5-009 MR – Solicitação de apoio externo.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54.
- 9.2. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2.657, de 16 de dezembro de 2004. Estabelece as atribuições das centrais de regulação médica de urgências e o dimensionamento técnico para a estruturação e operacionalização das Centrais SAMU-192. Diário Oficial da Cidade da União, [S. l.], v. seção 1, p. 76, 17 dez. 2004.
- 9.3. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução nº 2110, de 25 de setembro de 2014. Dispõe sobre a normatização do funcionamento dos Serviços Pré-Hospitalares Móveis de Urgência e Emergência, em todo o território nacional. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, p. 199, 19 nov. 2014.



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-013**

**Pág. 5 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Recusa de atendimento pela vítima ou pelo solicitante**

**10. ANEXOS**

10.1. Não há.

**12. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Larissa Olm Cunha	Maíra Costa	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-014

Pág. 1 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### MR – Segurança na cena para a equipe de intervenção

5-014 MR – Segurança na cena para a equipe de intervenção

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Garantir a segurança da cena para as equipes de intervenção do SAMU 192 envolvidos no atendimento.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Cena insegura: Situações em que há risco à equipe no local do atendimento, com exposição a fogo, fumaça, animais, produto perigoso, inundações, instabilidade de estruturas, fios elétricos, acesso difícil, tráfego intenso, armamento, aglomeração de pessoas e risco de pânico em massa, fluidos corporais, risco biológico, inflamáveis, radioativo;
- 2.2. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.3. Médico Regulador: profissional médico que julga em curto espaço de tempo a gravidade de cada caso, do envio do recurso quando necessário e dá orientações ao solicitante. Ele monitora o atendimento durante o trajeto e define o encaminhamento do paciente ao hospital



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-014

Pág. 2 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Segurança na cena para a equipe de intervenção**

de referência, de acordo com a complexidade e necessidade da vítima;

- 2.4. Rádio operador: profissional responsável pelo contato entre a central e as equipes do SAMU 192 São Paulo, acompanhando a movimentação dos veículos durante as etapas da regulação médica;
- 2.5. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. ENEL        Entidade Nacional de Eletricidade
- 3.3. CET          Companhia de Engenharia de Tráfego
- 3.4. CETESB      Companhia Ambiental do Estado de São Paulo
- 3.5. COBOM      Centro de Operações de Bombeiros
- 3.6. COPOM      Central de Operações da Polícia Militar
- 3.7. MR          Médico Regulador
- 3.8. RO          Rádio operador
- 3.9. SAMU 192   Serviço de Atendimento Móvel de Urgência



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-014

Pág. 3 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Segurança na cena para a equipe de intervenção**

#### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

4.1. Central de Regulação de Urgências Médicas SAMU 192.

#### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Rádio Operador;
- 5.2. Médico Regulador.

#### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Durante a regulação da ocorrência, o MR deve identificar situações de potencial risco à equipe que será empenhada, e solicitar apoio de instituições quando necessário (CET, COBOM, COPOM, CETESB, ENEL etc);
- 6.2. Se a situação de risco for identificada no local do atendimento, a equipe de intervenção irá solicitar ao MR ou ao RO o acionamento de equipes do COBOM ou COPOM no local da ocorrência. Nesses casos, cabe ao MR orientar que a equipe se afaste do local, até que seja estabelecida a segurança da cena;
- 6.3. O acionamento das equipes de apoio deverá ser feito pelos RO sob orientação do MR (vide POP 5-009 MR – Solicitação de Apoio Externo);
- 6.4. Em casos de exposição a riscos biológicos (pacientes em isolamento respiratório ou de contato), o MR deverá orientar a equipe a seguir com a devida paramentação (uso de equipamento de proteção individual);



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-014**

**Pág. 4 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Segurança na cena para a equipe de intervenção**

- 6.5. Em caso de agressão a qualquer membro da equipe, o MR deve imediatamente avaliar a situação e informar ao CORE da região sobre a necessidade de apoio a equipe e eventual necessidade de retirada da equipe do local ou até mesmo da operação para condução adequada da situação;
- 6.6. Quando houver mais de uma vítima fatal em local confinado, o MR não deve autorizar a entrada da equipe até a chegada dos bombeiros;
- 6.7. Quando ocorrer o acionamento do SAMU 192 para vítimas trancadas dentro de estabelecimento ou domicílio, o MR deve solicitar imediatamente que o RO acione apoio do COBOM ou COPOM e orientar a equipe a aguardar a chegada do apoio para avaliação da cena e abertura, não devendo proceder qualquer tipo de dano físico ou invasão de propriedade privada sem apoio de autoridade competente;
- 6.8. Nos casos de eventos com violência, agressão, relato de arma branca (esfaqueamento) ou arma de fogo, o MR deve solicitar ao RO que informe à equipe para aguardar a chegada do policiamento antes de chegar ao local da ocorrência. O MR deve acionar COPOM imediatamente.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Após atendimento da vítima com risco biológico, a AM deverá ser higienizada, com limpeza terminal, antes do próximo atendimento.

**CENTRAL DE REGULAÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 5-014****Pág. 5 de 5****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****MR – Segurança na cena para a equipe de intervenção****8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

8.1. POP 5-009 MR – Solicitação de Apoio Externo.

**9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1 MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54.
- 9.2 MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2.657, de 16 de dezembro de 2004. Estabelece as atribuições das centrais de regulação médica de urgências e o dimensionamento técnico para a estruturação e operacionalização das Centrais SAMU-192. Diário Oficial da Cidade da União, [S. l.], v. seção 1, p. 76, 17 dez. 2004.

**10. ANEXOS**

10.1. Não há.

**11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Larissa Olm Cunha	Maíra Costa	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -





Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-015**

**Pág. 1 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **MR – Chegada da vítima no serviço de saúde**

5-015 MR – Chegada da vítima no serviço de saúde

## **1. OBJETIVOS**

- 1.1. Estabelecer a dinâmica de encaminhamento de pacientes atendidos pelo SAMU 192 São Paulo aos serviços de saúde.

## **2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde (CROSS): congrega ações voltadas para a regulação do acesso na área hospitalar, contribuindo para a integralidade da assistência, propiciando o ajuste da oferta assistencial, disponível às necessidades imediatas do cidadão. É atualizado constantemente com as disponibilidades das diversas especialidades e recursos hospitalares em cada unidade de saúde do município;



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-015**

**Pág. 2 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Chegada da vítima no serviço de saúde**

- 2.3. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
- 2.3.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.3.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.3.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
  - 2.3.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.4. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-015

Pág. 3 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

#### MR – Chegada da vítima no serviço de saúde

- 2.5. Vaga zero: determinação do médico regulador sobre o encaminhamento de pacientes que necessitem de avaliação ou qualquer outro recurso especializado, independentemente da existência de leitos vagos ou não.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. CORE Coordenação Regional de Enfermagem  
3.2. CR Central de Regulação Médica das Urgências Samu 192  
3.3. CROSS Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde  
3.4. GCM Guarda Civil Municipal  
3.5. MR Médico Regulador  
3.6. PM Polícia Militar  
3.7. RUE Rede de Atenção às Urgências e Emergências  
3.8. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência  
3.9. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica  
3.10. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motolância

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Médicos Reguladores e Equipes de intervenção.



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-015**

**Pág. 4 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Chegada da vítima no serviço de saúde**

## **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1 Cabe ao MR receber a passagem de caso da equipe de intervenção que está no local da ocorrência e definir, conforme quadro clínico da vítima, qual o nível de suporte e recursos que ela necessita;
- 6.2 O MR deve consultar os sistemas de informação disponíveis (planilha eletrônica de restrições, planilha da RUE e CROSS) para verificar a melhor opção de encaminhamento do caso; quando possível, nos casos graves, fazer ou orientar o CORE a realizar contato com o hospital de referência para passagem do caso, de acordo com as informações passadas pela equipe;
- 6.3 Enquanto o caso não for recebido pela equipe hospitalar, isto é, abertura de ficha ou avaliação de profissional de saúde do serviço, a vítima permanece sob cuidados da equipe de intervenção;
- 6.4 Nos casos de menor gravidade, onde a vítima pode permanecer aguardando atendimento médico em sala de espera, o MR pode proceder com a liberação da equipe de intervenção e registrar a situação no sistema, incluindo identificação de profissionais responsáveis pela abertura de ficha no serviço e primeiro acolhimento;
- 6.5 Nos casos de maior gravidade, especialmente com instabilidade da vítima, a equipe de intervenção deve ser orientada a permanecer aguardando o primeiro atendimento ao paciente, após comunicar verbalmente profissionais do serviço de saúde sobre o quadro, além de manter o MR sobre a situação do paciente;

		<p align="center">Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p>			
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>					
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>			<b>POP 5-015</b>	<b>Pág. 5 de 8</b>	
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>		<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>		
<b>MR – Chegada da vítima no serviço de saúde</b>					

- 6.6 Situações de deterioração clínica do paciente, que não seja rapidamente conduzida pela equipe do serviço de saúde para onde paciente foi transportado, será notificada imediatamente ao MR, para que este decida se há a necessidade de acionar outras instâncias, orientar medidas ou redirecionar o caso para outro serviço, com o devido registro para posterior apuração;
- 6.7 O MR também poderá autorizar a retirada do serviço de saúde da equipe de intervenção, mediante solicitação da mesma, quando esta não conseguir obter a assinatura do médico que recebeu o caso. Neste caso, o MR deve registrar no sistema o relato da equipe de impossibilidade de obter a assinatura do profissional, bem como outras informações pertinentes como: nome de profissionais que prestaram primeiro atendimento, além de registrar o estado de saúde estável.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1 Situações de recusa de atendimento por parte da equipe médica do serviço de saúde, mesmo com a prerrogativa de “vaga zero” e autoridade sanitária da regulação médica, poderão desencadear acionamento da GCM ou policiamento pela CR, podendo configurar eventual omissão de socorro da referida equipe do serviço de destino. Esse acionamento de outras instituições visa garantir plena assistência ao paciente (vide POP 5-009 MR – Solicitação de Apoio Externo);

**CENTRAL DE REGULAÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 5-015****Pág. 6 de 8****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****MR – Chegada da vítima no serviço de saúde**

7.2 Situações como troca de plantão ou PPR da equipe do transporte responsável pela vítima devem ser avaliadas individualmente pelo MR, que verificará a indicação de empenho de equipe em apoio, acionamento de outras instâncias ou liberação da equipe do local, a depender da gravidade e estado do paciente, conforme já descrito acima.

**8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

8.1. POP 5-009 MR – Solicitação de Apoio Externo.

**9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54.
- 9.2. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2.657, de 16 de dezembro de 2004. Estabelece as atribuições das centrais de regulação médica de urgências e o dimensionamento técnico para a estruturação e operacionalização das Centrais SAMU-192. Diário Oficial da Cidade da União, [S. l.], v. seção 1, p. 76, 17 dez. 2004.
- 9.3. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução nº 2110, de 25 de setembro de 2014. Dispõe sobre a normatização do funcionamento dos Serviços Pré-Hospitalares Móveis de Urgência e Emergência, em todo o



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-015**

**Pág. 7 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Chegada da vítima no serviço de saúde**

território nacional. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, p. 199, 19 nov. 2014.

- 9.4. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução nº 2077, de 24 de julho de 2014. Dispõe sobre a normatização do funcionamento dos Serviços Hospitalares de Urgência e Emergência, bem como do dimensionamento da equipe médica e do sistema de trabalho. 192 e sua interface com a Rede de Urgências e Emergências. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, p. 80-81, 16 set. 2014.

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**
**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**
**POP 5-015**
**Pág. 8 de 8**
**Versão Nº: 01**
**Emissão: 01/07/2024**
**Próxima revisão: 01/07/2026**
**MR – Chegada da vítima no serviço de saúde**
**10. ANEXOS**
**10.1. Planilha RUE – Pré-hospitalar fixo 24 horas – especialidade médica**

RUE PRÉ-HOSPITALAR FIXO 24 HORAS - ESPECIALIDADE MÉDICA									
Nome Fantasia	Região	Tipo de unidade	UPA: Classificação	Clinica Médica	Cir. Geral	Ortopedia	Pediatria	Odontologia	Psiquiatria
UPA Pedreira Dr. Cesar Antunes da Rocha	Sul	UPA	Porte I	x	0	0	x	0	0
UPA Jardim Ângela	Sul	UPA	Porte I	x	x	0	x	0	0
UPA Vera Cruz	Sul	UPA	Porte I	x	x	x	x	x	0
UPA III NOVA CAMPO LIMPO	Sul	UPA	Porte III	x	x	x	x	0	0
PA Macedônia	Sul	PA		x	0	0	x	0	0
PSM Balneário São José	Sul	PS		x	x	x	x	0	0
UPA Parelheiros	SUL	UPA III	PORTE III	x	x	x	x	0	0
Ups Maria Antonieta	SUL	UPA III	PORTE III	x	x	x	x	x	x
UPA SANTO AMARO - DR JOSE SYLVIO DE CAMARGO	SUL	UPA III	Porte III	x	x	x	x	0	0
Pronto Socorro Municipal PS Augusto Gomes de Mattos	Sudeste	PS		x	x	x	x	x	x
UPA Vila Santa Catarina	SUDESTE	UPA	Porte II	x	x	x	x	0	0
UPA Jabquara	Sudeste	UPA	Porte III	x	x	x	x	x	0
UPA Tatuapé	Sudeste	UPA	Porte III	x	x	x	x	x	0
UPA Carrão	Sudeste	UPA	Porte III	x	x	x	x	0	0
UPA Mooca	Sudeste	UPA	Porte III	x	x	x	x	x	0
UPA Vila Mariana	Sudeste	UPA	Porte III	x	x	x	x	x	0
PSM BUTANTÁ	Oeste	PS	PS	x	x	x	x	x	0
PS Lapa	Oeste	PS	PS	x	x	x	x	0	0
UPA APIRITUBA	Norte	UPA	Porte III	x	x	x	x	x	x
REDE ASSISTENCIAL- STS PERUS	Norte	UPA	Porte III	x	x	x	x	x	x
UPA Jaçanã	Norte	UPA	Porte III	x	x	x	x	x	x
PS Santans	Norte	PA	PA	x	x	x	x	x	x
PRONTO SOCORRO MUNICIPAL VILA MARIA BAIXA	Norte	PS	PS	x	x	x	x	0	0
UPA CITY JARAGUA	Norte	UPA	Porte III	x	x	x	x	0	0
UPA ELISA MARIA	Norte	UPA	Porte I	x	0	0	x	x	0
Vila Maria Baixa	Norte	PS	PS	x	0	0	x	x	0
PS 21 DE JUNHO	NORTE	PS	PS	x	0	0	x	0	0
UPA III ERMELINO MATARAZZO	Leste	UPA	Porte III	x	x	x	x	x	x
UPA 26 DE AGOSTO - ITAQUERA	Leste	UPA	Porte III	x	x	x	x	0	0

**11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Gabriel Martinez Larissa Olm Cunha	Maíra Costa	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -





Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-016

Pág. 1 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### MR - Transferência de pacientes de serviços de hemodiálise

5-016 MR - Transferência de pacientes de serviços de hemodiálise

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Definir fluxo de atendimento de paciente em situações de urgência e emergência em clínicas de hemodiálise.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1 Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos/auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, através da classificação e priorização das necessidades de assistência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências na Rede de Atenção;
- 2.2 *ProQA*: software da *Priority Dispatch* em que cada determinante é composto de três informações que constroem o código em um formato de número-letra-número;
- 2.3 Protocolo *Priority Dispatch*: a Central de Operações opera com este protocolo americano da *International Academy of Emergency Dispatch* (IAED), utilizado em vários países do mundo e por mais de três mil Centrais de Operações. Ele padroniza como os operadores de chamadas (TARM) se comunicam com os solicitantes e priorizam respostas baseadas nas informações fornecidas, possuindo também mecanismos para envio imediato de uma ambulância em situações críticas;



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-016**

**Pág. 2 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Transferência de pacientes de serviços de hemodiálise**

- 2.4 SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências;
- 2.5 Serviços de hemodiálise: tem a responsabilidade de garantir o encaminhamento ou transferência por meio da regulação de acesso de urgência e emergência para hospital vinculado ao SUS de retaguarda para os casos que necessitem de internação decorrente do tratamento dialítico. Deve prestar os primeiros atendimentos ao paciente nos casos de intercorrências durante o processo de diálise, garantindo sua estabilização.

### **3 SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1 CR Central de Regulação Médica
- 3.2 MR Médico Regulador
- 3.3 SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.4 SBV Suporte Básico de Vida
- 3.5 SIV Suporte Intermediário de Vida
- 3.6 TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-016

Pág. 3 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR - Transferência de pacientes de serviços de hemodiálise**

#### **4 ÁREAS DE APLICAÇÃO**

4.1 Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192.

#### **5 EQUIPES ENVOLVIDAS**

5.1 Médicos Reguladores.

#### **6 PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

6.1 Chamados abertos via dígito 192, provenientes de clínicas de hemodiálise, serão abertas pelos TARM com a descrição de Clínica de Hemodiálise no corpo do chamado e identificação do profissional responsável pela abertura do caso;

6.2 O MR deverá fazer contato com o médico do serviço, avaliando o caso e estabelecendo sua gravidade, registrando todas as informações clínicas pertinentes bem como a identificação de nome e número do conselho de medicina (CRM) do responsável pelo caso;

6.3 O MR deve questionar se o serviço de hemodiálise dispõe de recurso alternativo de remoção de pacientes e orientar o médico assistente a acioná-lo sempre que disponível;

6.4 O MR deve coletar informações relevantes à eventual remoção (uso de equipamentos, intubação, drogas em infusão etc.), de forma a estabelecer o recurso de transporte (se aplicável) mais adequado e disponível;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-016**

**Pág. 4 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Transferência de pacientes de serviços de hemodiálise**

- 6.5 O serviço de origem deve fazer contato com hospital de referência para a transferência e comunicar o encaminhamento, bem como comunicar ao MR o nome do médico que receberá o caso no hospital de destino;
- 6.6 O médico solicitante deverá elaborar um relatório de transferência para acompanhar o paciente contendo histórico, hipótese diagnóstica, sinais vitais aferidos, hospital/serviço de saúde para onde paciente será encaminhado, além de demais informações pertinentes ao caso;
- 6.7 O MR encaminhará o recurso adequado para remoção do paciente, com anuência do médico do serviço de origem, que comunicará qualquer alteração no quadro clínico imediatamente à regulação médica;
- 6.8 O MR tem a prerrogativa de alterar o hospital ou serviço de saúde de transferência do caso a depender das condições do paciente no momento do transporte, da distância a ser percorrida, das condições e recursos disponíveis ou de outras informações e situações que possam surgir durante o processo de transferência do paciente.

## **7 OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1 Situações de necessidade de remoção de pacientes com suporte avançado e disponibilidade apenas de unidades SBV ou SIV, poderão demandar acompanhamento da ambulância de médico do serviço de origem de forma a garantir a segurança do transporte. Essa avaliação

**CENTRAL DE REGULAÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 5-016****Pág. 5 de 6****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****MR - Transferência de pacientes de serviços de hemodiálise**

do recurso a ser empenhado e necessidade de profissional médico na remoção é prerrogativa do MR;

- 7.2 Quando o médico do serviço de origem for o único médico do local, alegando não poder sair em remoção, o serviço de origem deverá acionar o diretor técnico da unidade e aguardar a disponibilidade de serviço médico para remoção.

**8 DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1 Não há.

**9 REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1 MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32.
- 9.2 MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria de consolidação nº 3, de 3 de outubro de 2017. Consolidação das normas sobre as redes do Sistema Único de Saúde. Diário Oficial da União, Brasília, DF, ano 190, v. seção 1, n. suplemento, p. 192, 3 out. 2017.
- 9.3 CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução nº 2110, de 25 de setembro de 2014. Dispõe sobre a normatização do funcionamento dos Serviços Pré-Hospitalares Móveis de Urgência e Emergência, em todo o território nacional. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, p. 199, 19 nov. 2014.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-016**

**Pág. 6 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Transferência de pacientes de serviços de hemodiálise**

9.4 PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. Portaria nº 245, de 31 de março de 2007. Publica grades de referência para urgências/emergências inter hospitalares, pre hospitalar móvel/fixo para ordenar/qualificar o fluxo da atenção urgente. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, [S. l.], p. 24-30, 31 mar. 2007.

9.5 MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1675, de 7 de junho de 2018. Altera a Portaria de Consolidação nº 3/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, e a Portaria de Consolidação nº 6/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, para dispor sobre os critérios para a organização, funcionamento e financiamento do cuidado da pessoa com Doença Renal Crônica - DRC no âmbito do Sistema Único de Saúde - SUS. Diário Oficial da União, Seção 1, n. 109, 8 jun. 2018.

## 10 ANEXOS

10.1 Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Larissa Olm Cunha	Maíra Costa	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-017

Pág. 1 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### MR - Comunicação com equipes de intervenção

5-017 MR - Comunicação com equipes de intervenção

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Definir critérios e orientações para comunicação entre profissionais na Central de Regulação.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.4 Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos/auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, através da classificação e priorização das necessidades de assistência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências na Rede de Atenção;
- 2.5 Enfermeiro CORE (Coordenador Regional): enfermeiro que atua junto à regulação médica, estabelecendo a formação e remanejamento das equipes, gerenciamento das questões administrativas referentes às equipes de intervenção, e aplicação do protocolo de acolhimento e qualificação das ocorrências (AQO), para os casos de menor gravidade;
- 2.6 Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.6.1 Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-017**

**Pág. 2 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Comunicação com equipes de intervenção**

- 2.6.2 Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
- 2.6.3 Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.6.4 Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.7 Médico Regulador (MR): profissional médico que julga em curto espaço de tempo a gravidade de cada caso e desencadeia a melhor resposta, do envio do recurso quando necessário e dá orientações ao solicitante. Monitora o atendimento durante todo o trajeto e define o encaminhamento do paciente ao hospital de referência, de acordo com a complexidade e necessidade da vítima;
- 2.8 Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem – PATE: equipe de enfermeiros que atuam na central de regulação do SAMU 192 de São Paulo. Responsáveis por planejar, organizar, executar e avaliar os serviços da equipe da Coordenação Operacional Regional - CORE. Gerencia escalas de atendimento a catástrofes, múltiplas vítimas, equipe de retaguarda, internações involuntárias e eventos de participação do





### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-017

Pág. 3 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

#### MR - Comunicação com equipes de intervenção

SAMU 192. Apoiar e acompanhar o empenho de ambulâncias de obesos e neonatais;

- 2.9 Rádio operador: profissional responsável pelo contato entre a central e as equipes do SAMU 192 São Paulo, acompanhando a movimentação dos veículos durante as etapas da regulação médica;
- 2.10 SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências;
- 2.11 Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM): profissional responsável pelo atendimento inicial dos chamados via dígito 192;

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. CR Central de Regulação
- 3.2. CORE Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.3. MR Médico Regulador
- 3.4. PATE Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.5. RO Rádio Operador
- 3.6. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-017

Pág. 4 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR - Comunicação com equipes de intervenção**

- 3.7. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.8. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motolância

## 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192.

## 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Médicos Reguladores, enfermeiros CORE, PATE, TARM, RO e Equipes de intervenção.

## 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. O MR deve se comunicar de maneira verbal e direta;
- 6.2. O profissional deve utilizar a comunicação respeitosa, empática e não violenta;
- 6.3. Quando o MR se comunicar através do rádio, deve se atentar para uma comunicação clara, objetiva e ética, priorizando-se o uso do código Q e alfabeto fonético e numérico;
- 6.4. Código Q: é um sistema padronizado de comunicação composta por código de três letras (todas começando com a letra "Q") que é utilizado em serviços que usam transmissão de rádio. Seguem os principais:
  - 6.4.1. QAP - Na escuta;
  - 6.4.2. QRA - Nome do operador;
  - 6.4.3. QRM - Muita interferência; entrecortado;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-017**

**Pág. 5 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Comunicação com equipes de intervenção**

- 6.4.4. QRU - Chamado;
  - 6.4.5. QRV - Às suas ordens, à disposição;
  - 6.4.6. QRX - Aguarde na frequência;
  - 6.4.7. QSL – Compreendido/ OK;
  - 6.4.8. QTA - Cancelar o chamado;
  - 6.4.9. QTH - Endereço; posição;
  - 6.4.10. QTI - Destino; rumo;
  - 6.4.11. QTO - WC;
  - 6.4.12. QTR - Horário;
  - 6.4.13. TKS - Obrigado; grato.
- 6.5. Alfabeto Fonético: é um alfabeto de soletração, que define palavras-chave para cada letra por meio de um princípio acrofônico (Alpha para A, Bravo para B, e assim por diante) para que combinações de letras e números possam ser pronunciadas e entendidas por quem transmite e por quem recebe mensagens de voz por rádio ou telefone, independentemente de seu idioma, especialmente quando a segurança da informação é essencial na comunicação. A seguir:
- 6.5.1. A – Alfa;
  - 6.5.2. B – Bravo;
  - 6.5.3. C – Charlie;
  - 6.5.4. D – Delta;
  - 6.5.5. E – Eco;
  - 6.5.6. G – Golf;



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-017**

**Pág. 6 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **MR - Comunicação com equipes de intervenção**

- 6.5.7. H – Hotel;
- 6.5.8. I – Índia;
- 6.5.9. J – Juliet;
- 6.5.10. K – Kilo;
- 6.5.11. L – Lima;
- 6.5.12. M – Mike;
- 6.5.13. N – November;
- 6.5.14. O – Oscar;
- 6.5.15. P – Papa;
- 6.5.16. Q – Quebec;
- 6.5.17. R – Romeu;
- 6.5.18. S – Sierra;
- 6.5.19. T – Tango;
- 6.5.20. U – Uniform;
- 6.5.21. V – Victor;
- 6.5.22. W – Whisky;
- 6.5.23. X – Xingu;
- 6.5.24. Y – Yankee;
- 6.5.25. Z – Zulu.

### 6.6. LINGUAGEM NUMÉRICO:

- 6.6.1. Nulo/Negativo
- 6.6.2. Primeiro
- 6.6.3. Segundo

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-017**

**Pág. 7 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Comunicação com equipes de intervenção**

- 6.6.4. Terceiro
  - 6.6.5. Quarto
  - 6.6.6. Quinto
  - 6.6.7. Sexto
  - 6.6.8. Sétimo
  - 6.6.9. Oitavo
  - 6.6.10. Nono
- 6.7. É imprescindível que o MR registre no corpo do chamado todas as informações relevantes sobre o caso repassada pela equipe da intervenção.

**7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Todas as ligações telefônicas e contatos via rádio serão gravados e arquivados, garantindo o sigilo de acordo com os preceitos da ética Médica e da Lei Geral de Proteção de Dados.

**8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-017

Pág. 8 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR - Comunicação com equipes de intervenção**

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria de consolidação nº 3, de 3 de outubro de 2017. Consolidação das normas sobre as redes do Sistema Único de Saúde. Diário Oficial da União, Brasília, DF, ano 190, v. seção 1, n. suplemento, p. 192, 3 out. 2017.
- 9.2. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução nº 2110, de 25 de setembro de 2014. Dispõe sobre a normatização do funcionamento dos Serviços Pré-Hospitalares Móveis de Urgência e Emergência, em todo o território nacional. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, p. 199, 19 nov. 2014.

## 10. ANEXOS

- 10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Gabriel Martinez Larissa Olm Cunha	Maíra Costa	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-018**

**Pág. 1 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Atendimento à criança, idoso e PCD em situações de vulnerabilidade**

5-018 MR - Atendimento à Criança, Idoso e PCD em situações de vulnerabilidade

### 1. OBJETIVOS

- 1.1. Padronizar o atendimento realizado pelo médico regulador diante dos casos de ocorrências envolvendo crianças, idosos e pessoas com deficiência em situações de vulnerabilidade.

### 2. DEFINIÇÕES

- 2.1 SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências;
- 2.2 Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos/auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, através da classificação e priorização das necessidades de assistência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências na Rede de Atenção;
- 2.3 Vulnerabilidade: implica uma situação de risco; significa que pessoas e/ou comunidades estão numa situação de fragilidade, seja por motivos sociais, econômicos, ambientais ou outros.



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-018

Pág. 2 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR - Atendimento à criança, idoso e PCD em situações de vulnerabilidade**

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. CR Central de Regulação Médica
- 3.2. MR Médico Regulado
- 3.3. PCD Pessoa com deficiência
- 3.4. PM Polícia Militar
- 3.5. RO Rádio Operador
- 3.6. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.7. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Médicos Reguladores.

### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Ocorrências geradas via dígito 192 que envolvam situações de vulnerabilidade para criança, idosos e pessoas com deficiência afim de prestar um atendimento que contemple o princípio de equidade do SUS. Tais como:
  - 6.1.1. Suspeita de maus-tratos;
  - 6.1.2. Suspeita de violência física, sexual, moral e/ou patrimonial;
  - 6.1.3. História incompatível com motivo do chamado;



**CENTRAL DE REGULAÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 5-018****Pág. 3 de 5****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****MR - Atendimento à criança, idoso e PCD em situações de vulnerabilidade**

- 6.1.4. Situação de risco em via pública;
- 6.1.5. Menor de 18 anos (maioridade legal) desacompanhado de responsável ou pais;
- 6.1.6. Outras situações sociais não contempladas acima.
- 6.2. O MR, em conjunto com as equipes de intervenção, deve priorizar o atendimento focando na promoção à saúde, na preservação da vida e da integridade do vulnerável, e não na vontade ou conveniência de seus familiares e/ou responsáveis legais (pais, tutor ou curador);
- 6.3. Durante o processo de regulação, se o MR identificar uma possível situação de vulnerabilidade da vítima (idoso, menor de idade, pessoa com deficiência e pessoas em geral que, pela sua condição, não puderem exprimir sua vontade), ele deve orientar a equipe de intervenção a realizar o atendimento e, se necessário, a remoção ao serviço de saúde, mesmo sem a autorização de familiares ou do responsável legal;
- 6.4. Em caso de resistência, o MR deve solicitar ao RO o acionamento da PM para pedir apoio (vide POP 5-009 MR – Solicitação de Apoio Externo), e registrar as informações para respaldo dos envolvidos;
- 6.5. Na ausência de um acompanhante, o MR deve orientar a equipe de intervenção a avisar aos familiares ou, caso não haja, aos vizinhos, para qual instituição o paciente será encaminhado, seguir com o atendimento e informar ao Serviço Social do estabelecimento de saúde.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-018

Pág. 4 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR - Atendimento à criança, idoso e PCD em situações de vulnerabilidade**

### 7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

- 7.1. Caso a equipe de intervenção não cumpra os fluxos referentes a este documento, o MR deve orientar a equipe que deixar de prestar atendimento a pessoa vulnerável simplesmente pela resistência dos familiares ou responsáveis legais, ou mesmo do próprio paciente sem condições clínicas de julgamento, está sujeito à responsabilização cível ou até mesmo criminal pelos órgãos competentes;
- 7.2. Ao ser comunicado pela equipe de intervenção de uma situação de maus tratos, o MR deve registrar a informação no sistema e encaminhar a informação para o Serviço Social do SAMU 192 São Paulo fazer os encaminhamentos para as autoridades competentes.

### 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 10.1 POP 5-009 MR – Solicitação de Apoio Externo.

### 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/) Constituição. htm. Acesso em: 24 out 2023.
- 9.2. BRASIL. Estatuto da Criança e do Adolescente: Lei federal nº 8069, de 13 de julho de 1990. Rio de Janeiro: Imprensa Oficial, 2002. BRASIL.
- 9.3. BRASIL. Decreto nº 2848, de 7 de dezembro de 1940. Código



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-018**

**Pág. 5 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Atendimento à criança, idoso e PCD em situações de vulnerabilidade**

Penal. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, p. 23911, 31 dez. 1940.

9.4. Gonsaga RAT, et al. Padrão e Necessidades de Atendimento Pré-hospitalar a Idosos. Rev bras geriatra Gerontol. 2015; 18(1):19-28.

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Gabriel Martinez Larissa Olm Cunha	Maíra Costa	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-019**

**Pág. 1 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **MR – Transporte de pessoas privadas de liberdade**

5-019 MR – Transporte de pessoas privadas de liberdade

## **1. OBJETIVOS**

- 1.1. Definir fluxo de solicitações de transferências e atendimento de pacientes privados de liberdade em estabelecimentos penais.

## **2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos/auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, através da classificação e priorização das necessidades de assistência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências na Rede de Atenção;
- 2.2. Presidiário: indivíduo privado de liberdade com base em prerrogativas legais. É garantido a ele assistência à saúde de caráter preventivo e curativo, compreendendo atendimento médico, farmacêutico e odontológico. Se o estabelecimento penal não estiver aparelhado para prover a assistência médica necessária, esta será prestada em outro local, mediante autorização da direção do estabelecimento;
- 2.3. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de

**CENTRAL DE REGULAÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 5-019****Pág. 2 de 5****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****MR – Transporte de pessoas privadas de liberdade**

veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências.

**3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. MR Médico Regulador
- 3.2. SAV Suporte Avançado de Vida
- 3.3. SIV Suporte Intermediário de Vida
- 3.4. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

**4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192.

**5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Médicos Reguladores.

**6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. O MR deve questionar as unidades requisitantes nos casos de solicitação de atendimento para presidiários, se há disponibilidade de recursos próprios para atendimento e remoção;  
O MR deve questionar e se certificar do acompanhamento de escolta policial durante todo o trajeto e ativamente verificar os mecanismos previstos para contenção da vítima, tais como: uso de algemas ou contenção, acompanhamento por agente penitenciário dentro da ambulância;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-019**

**Pág. 3 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Transporte de pessoas privadas de liberdade**

- 6.2. Caso não haja recursos próprios e/ou em situações de urgência e emergência, caberá ao MR coletar as informações sobre a vítima para envio de recurso móvel;
- 6.3. Sendo necessário o envio de recurso, o MR deve priorizar o despacho de recurso compatível com a gravidade e necessidade do paciente, sendo recomendável sempre que disponível o empenho de SIV ou SAV para adequada avaliação do caso e eventual intervenção em trajeto;
- 6.4. Se houver transferência de presidiários de uma unidade de saúde prisional para outra unidade de saúde, o solicitante deve estabelecer contato com a rede referenciada e orientar sobre o destino do paciente, bem como fazer contato com hospital receptor;
- 6.5. O MR tem a prerrogativa de modificar o local referenciado em função de riscos ou agravamento do quadro no trajeto ou sempre que identificar situação de risco para o paciente ou equipe.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. São indelegáveis as funções que exijam o exercício do poder de polícia, notadamente, o transporte de presos para hospitais e outros locais externos aos estabelecimentos penais. Por isso, é imprescindível apoio de autoridade policial para a ocorrência, devendo a ambulância aguardar disponibilidade da mesma para realização de atendimento;
- 7.2. Em casos de transferência entre unidades de saúde, vide POP 5-023 MR – Transferência e Transporte Inter-Hospitalar.



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-019**

**Pág. 4 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Transporte de pessoas privadas de liberdade**

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

8.1. POP 5-023 MR – Transferência e Transporte Inter-Hospitalar.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

9.1. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução nº 2110, de 25 de setembro de 2014. Dispõe sobre a normatização do funcionamento dos Serviços Pré-Hospitalares Móveis de Urgência e Emergência, em todo o território nacional. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, p. 199, 19 nov. 2014.

9.2. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Dispõe sobre o transporte inter-hospitalar de pacientes e dá outras providências. 1672/2003. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, p. 78, 29 jul. 2003.

9.3. PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. Portaria nº 245, de 31 de março de 2007. Publica grades de referência para urgências/emergências inter hospitalares, pre hospitalar móvel/fixo para ordenar/qualificar o fluxo da atenção urgente. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, [S. l.], p. 24-30, 31 mar. 2007.

ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO - AGU; MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - MJ. Lei nº 13190, de 19 de novembro de 2015. Altera as Leis n.º 12.462, de 4 de agosto de 2011, que institui o regime diferenciado de contratações públicas – RDC 7210, de 11 de julho de 1984, 6.015, de 31 de dezembro de 1973, 8.935, de 18 de novembro de 1994, 11.196, de 21 de novembro de 2005, e 12.305, de 2 de agosto de 2010; e dá outras providências. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, n. edição extra, p. 1, 20 nov. 2015.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-019

Pág. 5 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Transporte de pessoas privadas de liberdade**

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Gabriel Martinez Larissa Olm Cunha	Maíra Costa	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -





## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-020

Pág. 1 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### MR - Atendimento em via pública e de morador de área livre

5-020 MR - Atendimento em via pública e de morador de área livre

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Normatizar fluxos de atendimentos de pacientes em via pública e de moradores de área livre.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1 Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos/auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, através da classificação e priorização das necessidades de assistência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências na Rede de Atenção;
- 2.2 Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.2.1 Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.2.2 Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.2.3 Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-020**

**Pág. 2 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Atendimento em via pública e de morador de área livre**

- 2.2.4 Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.3 Moradores de área livre: pessoas em situação de rua que apresentam vulnerabilidades maiores, em especial risco aumentado de hipotermia em períodos de frio;
- 2.4 SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. MR: Médico Regulador
- 3.2. SAMU 192: Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.3. SAV: Suporte Avançado de Vida
- 3.4. SBV: Suporte Básico de Vida
- 3.5. SIV: Suporte Intermediário de Vida
- 3.6. TARM: Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.7. URAM: Unidades Rápidas de Atendimento com Motocicletas



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-020

Pág. 3 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR - Atendimento em via pública e de morador de área livre**

#### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192.

#### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

5.1 Médicos Reguladores.

#### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. O MR poderá priorizar os chamados com alta valência social ou comoção pública, após devida identificação, independentemente das condições clínicas, sendo necessário empenhar o recurso cabível a partir das informações obtidas com o solicitante;
- 6.2. Pessoa em situação de rua com chamados abertos de exposição ao frio deverão ser priorizados pelo MR, considerando a vulnerabilidade desses pacientes;
- 6.3. O MR deve orientar o solicitante a permanecer próximo à vítima, prestando-lhe os primeiros socorros até a chegada de recurso móvel, resguardando primordialmente sua própria segurança;
- 6.4. No eventual acionamento do SAMU 192 por equipes de saúde que atuem com população de rua (Exemplo: Consultório na rua), cabe ao MR coletar informações de estado da vítima, além do nome e registro profissional do solicitante, descrevendo este pertencer a equipe. Nesta situação, é prerrogativa do MR determinar a gravidade do caso e o eventual empenho do recurso.



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-020

Pág. 4 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR - Atendimento em via pública e de morador de área livre**

## 7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

- 7.1. O SAMU 192 não poderá negar atendimento e nem realizar distinções de quaisquer naturezas entre os cidadãos, estejam eles ou não em situação de rua;
- 7.2. São comuns chamados para vítimas em via pública serem abertos por solicitantes que não permanecem no local, sem oferecerem mais informações. Cabe ao MR coletar maiores dados para facilitar a identificação da vítima (vestuário, pontos de referência do local), além de verificar se o acionamento foi de ciência da vítima;
- 7.3. Caso o solicitante acione o serviço do SAMU 192 para questões de cunho social e que não envolvam situações de cuidados imediatos em saúde, cabe ao MR orientar o correto acionamento dos órgãos competentes acessíveis pelo número 180.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 8.1. Não há.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54.

**CENTRAL DE REGULAÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 5-020****Pág. 5 de 5****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****MR - Atendimento em via pública e de morador de área livre**

- 9.2. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria de consolidação nº 3, de 3 de outubro de 2017. Consolidação das normas sobre as redes do Sistema Único de Saúde. Diário Oficial da União, Brasília, DF, ano 190, v. seção 1, n. suplemento, p. 192, 3 out. 2017.
- 9.3. PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. Lei nº 17252, de 26 de dezembro de 2019. Consolida a Política Municipal para a População em Situação de Rua, institui o Comitê Intersetorial da Política Municipal para a População em Situação de Rua e dá outras providências. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, [S. l.], p. 1, 27 dez. 2019.

**10. ANEXOS**

10.1. Não há.

**11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Gabriel Martinez Larissa Olm Cunha	Maíra Costa	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-021

Pág. 1 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### MR - Autoridades no local da ocorrência

5-021 MR - Autoridades no local da ocorrência

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Descrever apoio às equipes de intervenção durante ocorrências em que haja a presença de autoridades no local da ocorrência.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1 Autoridade: Direito ou poder de ordenar, de decidir, de atuar; entidade que detém este direito ou poder. Alguns representantes de autoridades a que se refere este documento são: autoridades militares (exército, marinha e aeronáutica), autoridades federais (legislativo, executivo e judiciário) e autoridades policiais (civil e militar);
- 2.2 Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.3 Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.3.1 Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-021

Pág. 2 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

#### MR - Autoridades no local da ocorrência

- 2.3.2 Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
- 2.3.3 Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.3.4 Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.4 SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### 3 SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1 APH Atendimento Pré-Hospitalar
- 3.2 MR Médico Regulador
- 3.3 SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-021

Pág. 3 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR - Autoridades no local da ocorrência**

- 3.4 TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.5 URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motolância

## 4 ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1 Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192;

## 5 EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1 Médicos Reguladores e Equipes de intervenção.

## 6 PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1 O MR deve reforçar com equipe de intervenção que estiver envolvida em ocorrências onde haja presença de diferentes autoridades, que os mesmos devem seguir as rotinas e protocolos assistenciais do SAMU 192;
- 6.2 O atendimento à vítima deve ser coordenado pela equipe do SAMU 192, considerando a capacitação em APH, bem como a disponibilidade dos equipamentos necessários para tanto;
- 6.3 A equipe de intervenção deve reportar ao MR os casos onde haja ações coordenadas voltadas ao atendimento da vítima, como a garantia da segurança da cena, organização de trânsito, ou resgate de vítimas de difícil acesso ou presas em ferragens. Nestes casos, a ação deve ser liderada pela autoridade competente de cada área, em contato íntimo com equipe do SAMU 192;





## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-021

Pág. 4 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR - Autoridades no local da ocorrência**

- 6.4 Eventuais procedimentos que sejam contrários às rotinas do SAMU 192 deverão ser reportados ao MR, que deverá orientar a autoridade e buscar estabelecer concordância;
- 6.5 A regulação de pacientes atendidos por equipes do SAMU 192 é atribuição do MR, não cabendo a outras autoridades que estejam na ocorrência.

## 7 OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

- 7.1 Ações coordenadas que demandam apoio de diferentes autoridades, muitas vezes, carecem de liderança, e eventualmente podem ocorrer conflitos ou divergências entre diferentes instituições;
- 7.2 Toda e qualquer intercorrência ou conflito com demais autoridades deve ser registrada no corpo do chamado.

## 8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 8.1 Não há.

## 9 REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1 MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54.



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-021**

**Pág. 5 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Autoridades no local da ocorrência**

9.2 CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução nº 2110, de 25 de setembro de 2014. Dispõe sobre a normatização do funcionamento dos Serviços Pré-Hospitalares Móveis de Urgência e Emergência, em todo o território nacional. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, p. 199, 19 nov. 2014.

## 10 ANEXOS

10.1 Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Gabriel Martinez Larissa Olm Cunha	Maíra Costa	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-022

Pág. 1 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### MR - Médicos e Enfermeiros externos no local da ocorrência

5-022 MR - Médicos e Enfermeiros externos no local da ocorrência

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Descrever apoio às equipes de intervenção nas ocorrências em que haja a presença de outros médicos e/ou enfermeiros no local da ocorrência.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1 Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 São Paulo: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, TARM) capacitados em regulação de chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências na Rede de Atenção;
- 2.2 Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.2.1 Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.2.2 Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.2.3 Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-022**

**Pág. 2 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Médicos e Enfermeiros externos no local da ocorrência**

- 2.2.4 Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.3 Intervenção de profissional externo: presença de médicos e/ou enfermeiros que não sejam do SAMU 192, mas que estejam no local da cena e que se prontifiquem a prestar atendimento à vítima, ou já tenham prestado os primeiros atendimentos até chegada do SAMU 192;
- 2.4 SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. GRAU Grupo de Resgate e Atenção às Urgências e Emergências
- 3.2. MR Médico Regulador
- 3.3. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.4. SBV Suporte Básico de Vida
- 3.5. SIV Suporte Intermediário de Vida
- 3.6. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### **CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-022**

**Pág. 3 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Médicos e Enfermeiros externos no local da ocorrência**

3.7. URAM          Unidade Rápida de Atendimento por Motolância

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

4.1. Central de Regulação de Urgências Médicas SAMU 192.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

5.1. Médicos reguladores e Equipes de Intervenção.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Quando a equipe de intervenção comunicar ao MR sobre a presença de profissional de saúde externo realizando algum tipo de intervenção na cena, este deve orientar que a equipe solicite documento comprobatório ao mesmo quando necessário;
- 6.2. O MR deve fazer contato com o profissional para troca de informações;
- 6.3. Deve ser registrado na ficha de atendimento, pelas equipes de intervenção, e no corpo do chamado, pelo MR, o nome e registro profissional do mesmo, sempre que possível;
- 6.4. Em caso de divergência de conduta, o MR deve orientar a equipe de intervenção que mantenha a orientação do SAMU 192. Se necessário, acionar autoridade policial para intermediação.



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-022

Pág. 4 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR - Médicos e Enfermeiros externos no local da ocorrência**

## 7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

- 7.1. Em caso de atendimento simultâneo com equipe de ambulância particular, a equipe do SAMU 192 deve se colocar à disposição para assumir o caso, com o aceite do MR, priorizando o melhor atendimento à vítima;
- 7.2. Atuação do profissional externo deve restringir-se às condutas estabelecidas pelos protocolos SAMU 192;
- 7.3. Este documento não se aplica a casos em que há a presença de equipes do GRAU em apoio às equipes SBV ou SIV.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 8.1. Não há.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54.
- 9.2. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução nº 2110, de 25 de setembro de 2014. Dispõe sobre a normatização do funcionamento dos Serviços Pré-Hospitalares Móveis de Urgência e Emergência, em todo o território nacional. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, p. 199, 19 nov. 2014.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-022

Pág. 5 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

MR - Médicos e Enfermeiros externos no local da ocorrência

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Gabriel Martinez Larissa Olm Cunha	Maíra Costa	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso

2.

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-023

Pág. 1 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### MR - Transferência e transporte inter-hospitalar

5-023 MR - Transferência e transporte inter-hospitalar

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Descrever as condutas do Médico Regulador diante de solicitações de transferência/transporte inter-hospitalar de pacientes.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1 Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 São Paulo: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, TARM, rádio operadores) capacitados em regulação de chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências na Rede de Atenção;
- 2.2 SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.





## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-023

Pág. 2 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR - Transferência e transporte inter-hospitalar**

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. CFM Conselho Federal de Medicina
- 3.2. CRM Conselho Regional de Medicina
- 3.3. MR Médico Regulador
- 3.4. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.5. SUS Sistema Único de Saúde
- 3.6. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Médicos Reguladores.

### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. A regulação de todo e qualquer chamado de transferência/transporte inter-hospitalar deverá respeitar o preconizado pelas resoluções CFM que abordam o assunto;
- 6.2. O MR deve realizar contato com médico solicitante para passagem do caso. Neste contato, o MR deve se certificar que a unidade solicitante preliminarmente:



**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-023**

**Pág. 3 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Transferência e transporte inter-hospitalar**

6.2.1. Fez contato com o hospital referenciado, coletando informações do médico receptor (nome completo e CRM), nome do local e setor de destino onde a vaga foi cedida;

6.2.2. Elaborou um relatório médico de transferência para acompanhar o paciente;

6.3. O MR deverá confirmar a disponibilidade da vaga na unidade receptora;

6.4. O MR devesse coletar informações das especificidades da remoção como necessidade de respirador, drogas vasoativas, sedações, imobilizações especiais, incubadora etc.;

6.5. Somente após registro de tais informações será possível prosseguir com o despacho do recurso, salvo nas situações que compreendem situações de urgência e emergência.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

7.1. Dentro do estabelecido pela Resolução do CFM 2.110/2014, os serviços pré-hospitalares móveis de urgência e emergência ligados ao SUS devem obrigatoriamente priorizar os atendimentos primários (em domicílio, ambiente público ou via pública) por ordem de complexidade, e não a transferência de pacientes dentro da própria rede;

7.2. Em consonância com a Resolução CFM 1376/2003, as solicitações de transferência/transporte deverão ser encaminhadas e reguladas pela



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-023

Pág. 4 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR - Transferência e transporte inter-hospitalar**

CR, nos casos de: risco iminente de morte, sequela ou sofrimento intenso com acesso garantido; risco iminente de morte sem acesso garantido (Vaga Zero); casos graves sem risco iminente de morte para serviços de referência (vaga referenciada: "vaga sempre");

- 7.3. As instituições de longa permanência para idosos (ILPI) deverão garantir o encaminhamento para serviços médicos e hospitalares, quando necessário. Na ausência de recursos próprios disponíveis, em situações de urgência e emergência, será encaminhado recurso adequado pelo MR, e a situação deverá ser registrada para posterior apuração.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 8.1. Não há.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54;
- 9.2. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria de consolidação nº 3, de 3 de outubro de 2017. Consolidação das normas sobre as redes do Sistema Único de Saúde. Diário Oficial da União, Brasília, DF, ano 190, v. seção 1, n. suplemento, p. 192, 3 out. 2017.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-023**

**Pág. 5 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Transferência e transporte inter-hospitalar**

- 9.3. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução nº 2110, de 25 de setembro de 2014. Dispõe sobre a normatização do funcionamento dos Serviços Pré-Hospitalares Móveis de Urgência e Emergência, em todo o território nacional. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, p. 199, 19 nov. 2014.
- 9.4. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Dispõe sobre o transporte inter-hospitalar de pacientes e dá outras providências. 1672/2003. Diário Oficial da União, [S. l.], v. seção 1, p. 78, 29 jul. 2003.
- 9.5. PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. Portaria nº 245, de 31 de março de 2007. Publica grades de referência para urgências/emergências inter hospitalares, pré-hospitalar móvel/fixo para ordenar/qualificar o fluxo da atenção urgente. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, [S. l.], p. 24-30, 31 mar. 2007.
- 9.6. ESTADO DE SÃO PAULO. SECRETARIA DA SAÚDE. Resolução nº 123, de 27 de setembro de 2001. Define e Classifica as Instituições Geriátricas no âmbito do Estado de São Paulo e dá providências correlatas. Diário Oficial do Estado de São Paulo, [S. l.], v. seção 1, p. 116-7, 28 set. 2001.



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-023

Pág. 6 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

MR - Transferência e transporte inter-hospitalar

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	03/04/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Gabriel Martinez Larissa Olm Cunha	Maíra Costa	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-025**

**Pág. 1 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Transferência de pacientes para transporte aeromédico**

5-025 MR - Transferência de pacientes para transporte aeromédico

**1. OBJETIVO**

- 1.1. Descrever as ações do Médico Regulador nas solicitações de apoio em transferências de pacientes para transporte aeromédico.

**2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, TARM e rádio operador) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
- 2.2.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
- 2.2.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
- 2.2.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-025

Pág. 2 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR - Transferência de pacientes para transporte aeromédico**

- 2.2.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.3. Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem (PATE): enfermeiros que atuam na central de regulação do SAMU 192 de São Paulo. Responsáveis por planejar, organizar, executar e avaliar os serviços da equipe da Coordenação Operacional Regional - CORE. Gerencia escalas de atendimento a catástrofes, múltiplas vítimas, equipe de retaguarda, internações involuntárias e eventos de participação do SAMU 192. Apoia e acompanha empenho de ambulâncias de obesos e neonatal.
- 2.4. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. MR            Médico Regulador
- 3.3. PATE          Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-025

Pág. 3 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR - Transferência de pacientes para transporte aeromédico**

- 3.4. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.5. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.6. URAM Unidades Rápidas de Atendimento com Motocicletas

## 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192 São Paulo.

## 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Médico Regulador e PATE.

## 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADE:

- 6.1. Quando houver solicitação de transferência de paciente vinda por transporte aeromédico, o PATE irá imprimir a solicitação e entregar para ciência do MR o relatório médico (carimbado e assinado) com dados clínicos do paciente (incluindo dispositivos e equipamentos em uso, como bombas de infusão, respiradores), telefone, nome, endereço/aeroporto de chegada com dados completos sobre voo, unidade de saúde de destino, andar, setor e nome do responsável pela recepção do paciente;
- 6.2. Quando houver dúvida sobre o estado clínico da vítima, o MR deve fazer contato com a unidade encaminhadora para discutir o caso e entender melhor o nível de suporte necessário;





Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-025

Pág. 4 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR - Transferência de pacientes para transporte aeromédico**

- 6.3. O PATE irá confirmar a disponibilidade de vaga e qualquer problema existente irá repassar para ciência do MR;
- 6.4. Em casos de pacientes pediátricos ou obesos, havendo a necessidade do uso de ambulâncias especiais, o PATE irá comunicar o MR e seguir o fluxo específico (POP 5-026 – Empenho de ambulâncias de obeso e neonatal);
- 6.5. Acompanhar o evento com o PATE e as equipes (por telefone e/ou WhatsApp) até a finalização e realizar intervenções, quando necessárias.

## 7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES

- 7.1. O MR será notificado quanto a retirada de operação da AM empenhada, com pelo menos duas horas de antecedência do evento, para garantir prontidão no horário programado e evitar intercorrências como macas retidas etc.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 8.1. POP 5-026 – Empenho de ambulâncias de obeso e neonatal

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-025**

**Pág. 5 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR - Transferência de pacientes para transporte aeromédico**

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. Ministério da Saúde. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54;
- 9.2. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.

## 10. ANEXOS

- 10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Lia Straceri	Maíra Costa	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-026

Pág.1 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### MR – Empenho de ambulância de Obeso e Neonatal

5-026 MR – Empenho de ambulância de Obeso e Neonatal

#### 1. OBJETIVO

- 1.1. Descrever o processo para utilização da Ambulância de Obeso e Neonatal do SAMU192 São Paulo.

#### 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Ambulância de obeso: são ambulâncias reforçadas, com macas para transporte de pacientes com até 300Kg de peso corporal;
- 2.2. Ambulância Neonatal: é uma ambulância UTI equipada com incubadora neonatal e equipamentos pediátricos para transporte de pacientes neonatos ou pediátricos;
- 2.3. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, TARM) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.4. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.4.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.4.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-026

Pág. 2 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Empenho de ambulância de Obeso e Neonatal**

- 2.4.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.4.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.5. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. COBOM      Centro de Operações de Bombeiros
- 3.3. CORE        Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.4. MR           Médico Regulador
- 3.5. PATE        Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.6. SAMU 192   Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.7. TARM        Técnico Auxiliar de Regulação Médica

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-026**

**Pág. 3 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Empenho de ambulância de Obeso e Neonatal**

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação Médica de Urgência SAMU 192 São Paulo e Equipes de intervenção.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Médicos Reguladores, CORE, PATE, RO e Equipes de intervenção.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

##### **6.1. Para empenho de ambulância de obeso:**

- 6.1.1. No atendimento de uma vítima acima de 150 kg, que necessita de remoção, a equipe de intervenção informa ao MR a necessidade da AM de obeso e passa os dados do caso;
- 6.1.2. Ao confirmar a necessidade de remoção, o MR comunica ao CORE, sinalizando a ciência sobre o empenho;
- 6.1.3. Em situações em que seja informado pelo solicitante na abertura do chamado que a vítima tem mais de 150Kg, a AM de obeso poderá ser empenhada concomitante com a AM da intervenção. Nestes casos, o MR e o RO deverão comunicar ao CORE o empenho de AM da intervenção para vítima com mais de 150Kg e necessidade de envio simultâneo da AM de obeso.
- 6.1.4. O MR deve avaliar junto à equipe de intervenção a necessidade de solicitação de apoio de outra equipe e/ou do COBOM para a retirada da vítima do local;

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-026**

**Pág. 4 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Empenho de ambulância de Obeso e Neonatal**

**6.2. Para empenho de ambulância neonatal:**

- 6.2.1. A AM Neonatal é destinada para a remoção em suporte crítico pela equipe do Suporte Avançado de Vida de pacientes menor de 1 ano, com a necessidade do uso de incubadora e outros recursos (capacidade máxima de 7kg);
- 6.2.2. O uso da AM Neonatal é para transferências inter-hospitalares com solicitação prévia, que é recebida e organizada pelo PATE;
- 6.2.3. Ao receber a notificação do solicitante pelo PATE, conferir os itens da solicitação: relatório médico atualizado com histórico do paciente (assinado e carimbado), informações sobre necessidade de equipamentos ou insumos especiais (bombas de infusão, bombas de seringa, etc.), hospital de destino, profissional responsável pela liberação da vaga do paciente, data, horário, endereço e telefone para contato;
- 6.2.4. Dar ciência de recebimento da solicitação e da vaga de destino do paciente;
- 6.2.5. Por ser um evento previamente agendado a equipe de intervenção já estará escalada e a baixa da AM desta equipe será realizada duas horas antes pelo CORE;
- 6.2.6. Acompanhar o evento com o PATE e as equipes (por telefone e/ou WhatsApp) até a finalização e realizar intervenções, quando necessárias.

**CENTRAL DE REGULAÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-026**

**Pág. 5 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**MR – Empenho de ambulância de Obeso e Neonatal**

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Em casos de necessidade de envio da AM para fora do município de São Paulo, atentar para a autorização da Diretoria, solicitada pelo PATE;
- 7.2. São locais de referência regional para guarda e retirada das ambulâncias de obeso:
- 7.2.1. Centro-Oeste: base Bom Retiro - R. Jaraguá, 858;
  - 7.2.2. Sul: base Interlagos - Av. Interlagos, 5945;
  - 7.2.3. Leste: base Tito Lopes – Avenida Pires Do Rio 228;
  - 7.2.4. Norte: base DTT - Rua Voluntários da Pátria 901;
  - 7.2.5. Sudeste: base Tatuapé - Avenida Celso Garcia, 2483.
- 7.3. São locais de referência regional para guarda e retirada da ambulância neonatal:
- 7.3.1. Centro-Oeste: base Bom Retiro - R. Jaraguá, 858.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012;



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### CENTRAL DE REGULAÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 5-026

Pág. 6 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**MR – Empenho de ambulância de Obeso e Neonatal**

9.2. Ministério da Saúde. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54.

## 10. Anexos

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Lia Straceri	Amanda de Ornelas	Larissa Olm Maíra Costa	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -





## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-001

Pág. 1 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Solicitação de transferência entre unidade de saúde

6-001 Solicitação de transferência entre unidade de saúde

## 1. OBJETIVO

- 1.1. Orientar a equipe de intervenção sobre o processo a seguir durante os casos de transferências entre unidades de saúde.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências Samu 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, TARM) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.2.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.2.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.2.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;



## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-001**

**Pág. 2 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Solicitação de transferência entre unidade de saúde**

2.2.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;

2.3. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. CORE Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.2. CR Central de Regulação
- 3.3. MR Médico Regulador
- 3.4. RO Rádio Operador
- 3.5. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.6. SAV Suporte Avançado de Vida
- 3.7. SBV Suporte Básico de Vida
- 3.8. SIV Suporte Intermediário de Vida
- 3.9. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.10. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motolância

## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-001**

**Pág. 3 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Solicitação de transferência entre unidade de saúde**

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

4.1. Equipes de intervenção.

### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

5.1. Integrantes das equipes de SAV, SIV, SBV.

### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. A equipe de intervenção pode ser acionada, eventualmente, pela CR para realizar transferência de paciente entre unidades de saúde;
- 6.2. A equipe deve solicitar ao RO ou CORE, as informações referentes ao caso (hospital de destino, leito, médico que cedeu a vaga, condição clínica do paciente);
- 6.3. Ao chegar no local, se a equipe de intervenção identificar uma condição clínica divergente do que foi passado pela CR, deve entrar em contato com o MR para que este retome as negociações sobre a transferência, e se ainda é aplicável para aquele tipo de suporte que foi enviado.
- 6.4. A equipe de intervenção deve solicitar o relatório médico que acompanhará a vítima;
- 6.5. Ao chegar no hospital de destino, a equipe de intervenção deve informar o leito disponível e o nome do médico que cedeu a vaga e seguir com a abertura de ficha de atendimento conforme cada instituição;

**INTERVENÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 6-001****Pág. 4 de 5****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****Solicitação de transferência entre unidade de saúde**

6.6. Ao final da transferência, informar a CR os dados da vítima para finalização da ocorrência.

**7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Em alguns casos, o MR orientará que a transferência ocorra com a presença do médico da instituição que abriu a ocorrência. Nessa situação, ao final da transferência, a equipe de intervenção deve devolver o médico ao local de origem, sempre informando a CR;
- 7.2. A solicitação e cessão de vagas para transferência inter-hospitalar sempre será entre os médicos de cada instituição.

**8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.

**9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. SAMU - Transporte inter-hospitalar pela unidade de suporte básico de vida terrestre (USB). Ministério da Saúde. Brasil. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos-estaduais/samu-transporte-inter-hospitalar-pela-unidade-de-suporte-basico-de-vida-terrestre-usb-1>  
Acesso em 12 de outubro de 2023.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-001

Pág. 5 de 5

Versão N°: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

Solicitação de transferência entre unidade de saúde

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Karen Pizani	Wesley Santos	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte –



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-002

Pág. 1 de 10

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Maca oficial retida em unidade de saúde

6-002 Maca oficial retida em unidade de saúde

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Orientar sobre condutas quando a maca da AM ficar retida em algum estabelecimento de saúde.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências Samu 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, TARM) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.2.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.2.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.2.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;



### INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-002**

**Pág. 2 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Maca oficial retida em unidade de saúde**

- 2.2.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.3. Maca de transporte: As macas do SAMU 192 são retráteis, com função de resgate, foram desenvolvidas para transporte de pacientes em uso em ambulâncias e necessitam de treinamento para correta manipulação. Por esse motivo não é aconselhado o uso como leito. O mau uso pode ocasionar acidentes;
- 2.4. Maca reserva: Equipamento auxiliar do SAMU 192, utilizado para substituir a maca vinculada ao paciente no atendimento inicial.
- 2.5. Maca retida: situação em que a maca oficial da ambulância do SAMU 192 permanece com paciente em unidade hospitalar por mais de 30 minutos após recebimento do caso, devido à indisponibilidade de recursos do próprio local;
- 2.6. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-002

Pág. 3 de 10

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**Maca oficial retida em unidade de saúde**

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. CORE        Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.3. MR           Médico Regulador
- 3.4. SAMU 192   Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.5. SAV          Suporte Avançado de Vida
- 3.6. SBV          Suporte Básico de Vida
- 3.7. SIV          Suporte Intermediário de Vida
- 3.8. TARM        Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.9. URAM        Unidade Rápida de Atendimento por Motolância

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Equipes de intervenção.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Integrantes das equipes de SAV, SIV, SBV, CORE e Condutor Administrativo.

### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. O líder da equipe SBV, SIV, SAV passa o caso do paciente na unidade receptora e confirma para qual maca poderá transferir o paciente;





### INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-002**

**Pág. 4 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Maca oficial retida em unidade de saúde**

- 6.2. A definição do recurso adequado para a acomodação do paciente é de responsabilidade da instituição de saúde e deve ser feita com celeridade, para não retardar a liberação da equipe e recursos. Dificuldades devem ser reportadas ao CORE e MR;
- 6.3. Na indisponibilidade de maca/leito/poltrona/cadeira de rodas da Unidade de Saúde para transferir o paciente, a equipe deverá comunicar-se com o CORE e informar sobre a retenção da maca;
- 6.4. A equipe deverá também informar ao CORE sobre a previsão de liberação da maca (por ex.: aguardando realização de exame, avaliação médica, estabilização do paciente, etc.);
- 6.5. Ao deixar o paciente sobre a maca do SAMU 192, a equipe deve atentar para: rodas travadas, grades elevadas, adequada elevação do tórax (para conforto respiratório) ou encosto rebaixado em caso de contraindicação para elevação da mesma, uso de oxigênio, paciente seguro por cintos (em tronco, pelve e pés) adequadamente conectados, paciente restringido por faixas de contenção (cuidado com garroteamento de membros), rebaixar a maca (para evitar acidentes com a maca elevada);
- 6.6. Na recusa de rebaixamento da maca orientar o paciente, o acompanhante e a equipe sobre os riscos de acidentes graves com o não rebaixamento e registrar na ficha de atendimento a orientação;

**INTERVENÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 6-002****Pág. 5 de 10****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****Maca oficial retida em unidade de saúde**

- 6.7. Na presença do acompanhante do paciente, a equipe explica que a maca está retida por falta de leito no hospital e que a partir daquele momento a responsabilidade pelo paciente e pela maca passa a ser do hospital;
- 6.8. Assim que comunicado sobre a retenção da maca, é função do CORE entrar em contato com o responsável do hospital e solicitar providências para a liberação da maca;
- 6.9. Em caso de confirmação sobre a indisponibilidade de macas, o CORE deve anotar o nome e responsável pelo paciente/maca e comunicar-se com a equipe do SAMU 192 sobre as atualizações quanto a liberação da maca;
- 6.10. Se disponível na região, o CORE irá solicitar que o condutor administrativo leve até a equipe uma maca reserva para que seja efetuada a troca e a liberação da AM. Deste modo, a equipe deve permanecer na unidade hospitalar aguardando a troca;
- 6.11. Nos casos excepcionais, onde não existir escalado um condutor administrativo, o CORE pode solicitar que a equipe realize o transporte da maca reserva. A equipe buscará esta maca no ponto informado pelo CORE para realização da troca;
- 6.11.1. Se a maca reserva não se ajustar na ambulância, o condutor usará apenas a trava de segurança (Jacaré) e se deslocará com cautela no retorno ao equipamento de saúde;



### INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-002**

**Pág. 6 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Maca oficial retida em unidade de saúde**

- 6.12. É vedada a saída da ambulância sem a maca dos hospitais e/ou prontos socorros, salvo em condição extrema de apoio a ocorrências solicitada pela Central de Regulação do SAMU ou com a autorização do CORE em situações especiais (ex.: reposição de material, PPR, busca de maca reserva, etc.);
- 6.13. Nos casos autorizados a sair da unidade de saúde sem a maca oficial, a equipe deve atentar-se para registro na ficha de atendimento sobre as condições em que o paciente foi deixado, horário de saída do hospital, se o paciente está acompanhado e preencher o Termo de Responsabilidade pela guarda e uso do equipamento de trabalho do SAMU 192 (anexo I);
- 6.14. O termo de responsabilidade deve ser devidamente preenchido em duas vias (contendo sempre que possível obter, o nome e CRM do médico responsável pela retenção), ficando a original com a equipe (que deve ser anexada a ficha de atendimento) e a cópia presa na maca;
- 6.15. A equipe do SAMU 192 deve comunicar a equipe da instituição de saúde que está deixando o hospital e que o paciente permanecerá na maca do SAMU 192 até que um leito esteja liberado para troca do paciente;
- 6.16. Informar ao acompanhante que a Central de Regulação pode entrar em contato para informações se o paciente permanece na maca do SAMU192;



## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-002**

**Pág. 7 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Maca oficial retida em unidade de saúde**

- 6.17. A equipe deve retornar assim que possível ou sob orientação do CORE a Unidade de Saúde para verificar a disponibilidade da maca;
- 6.18. Se a liberação da maca oficial não acontecer dentro do período do plantão, a equipe deve passar o plantão para a próxima equipe sinalizando o local e nome do paciente que a maca ficou retida. Nesses casos, cabe a equipe que está assumindo plantão dirigir-se imediatamente a Unidade de saúde para tentar recuperação da maca em conjunto com as ações do CORE;
- 6.19. Na indisponibilidade de equipe do período seguinte, a recuperação da maca oficial será realizada pelo condutor de apoio administrativo, delegado pelo CORE;
- 6.20. Quando resgatar a maca, a equipe deve informar imediatamente a Central de Regulação sobre sua disponibilidade, além de checar as condições do material (tirantes, colchonete, avarias e presença de dos equipamentos adicionais como prancha se também retidos).

## 7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

- 7.1. É de responsabilidade do médico receptor da unidade de saúde que faz o primeiro atendimento ao paciente grave na sala de reanimação liberar a ambulância e a equipe, juntamente com seus equipamentos, que não poderão ficar retidos em nenhuma hipótese;
- 7.2. É vedado à equipe socorrista assumir tarefas alheias à sua função, tal como encaminhamento para exames ou outros procedimentos;



## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-002**

**Pág. 8 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Maca oficial retida em unidade de saúde**

- 7.3. Quanto mais detalhes registrados em ficha de atendimento, mais respaldo terá a equipe em caso de intercorrências posteriores com o paciente ou com o desaparecimento da maca;
- 7.4. O tempo de transição hospitalar da equipe de socorristas do SAMU 192 deve ser o mais breve possível. A não pronta liberação da equipe e de sua maca deverá ser acompanhada do preenchimento do Termo de Responsabilidade Pela Guarda e Uso do Equipamento de Trabalho do SAMU 192 descrita no anexo I (anexo III da Portaria SMS Nº 1.321 de 3/08/2016);
- 7.5. A equipe deverá esgotar todas as tentativas de liberação da maca dentro da unidade de saúde junto com a equipe do hospital antes de acionar o CORE como maca retida;

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. POP 3 – 005 CORE – MACA RETIDA

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**




- 9.1. PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. Portaria nº 1.321, de 3 de agosto de 2016. Institui procedimentos operacionais padrão referente ao Serviço de Atendimento Móvel de Urgências - SAMU192 e sua interface com a Rede de Urgências e Emergências. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, [S. l.], n. 61, p. 145, 4 ago. 2016.

 <p style="text-align: center;"><b>Secretaria Municipal da Saúde</b> Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p> 		
<b>INTERVENÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 6-002</b>	<b>Pág. 9 de 10</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>Maca oficial retida em unidade de saúde</b>		

9.2. PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. Lei nº 17.895, de 6 de janeiro de 2023. Dispõe sobre a obrigatoriedade das unidades hospitalares liberarem as macas do SAMU, e dá outras providências. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, [S. l.], ano 68, n. 5, p. 1, 7 mar. 2023.

## 10. ANEXOS

10.1. Termo de Responsabilidade pela guarda e uso do equipamento de trabalho do SAMU 192

 		<p>PREFEITURA DE SÃO PAULO SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU</p>	
 <p><b>PREFEITURA DE SÃO PAULO</b> SAÚDE</p>			
<b>TERMO DE RESPONSABILIDADE PELA GUARDA E USO DO EQUIPAMENTO DE TRABALHO DO SAMU 192</b>			
Nome da Vítima: _____			
Nº Ficha de Atendimento: _____			
Data e horário do início da Transição Hospitalar: _____			
Prefixo da AM: _____ Numeral de Ordem: _____			
Identificação da maca / Patrimônio: _____			
Responsável pela retenção: _____			
Hospital / Pronto Socorro: _____			
Identificação: _____			
Carimbo/Assinatura: _____			
<b>DEVOLUÇÃO</b>			
Data da devolução: ___/___/___ Horário: ___:___			
Atestamos que o bem foi devolvido em ___/___/___ nas seguintes condições:			
<input type="checkbox"/> Em perfeito estado			
<input type="checkbox"/> Apresentando defeito _____			
<input type="checkbox"/> Faltando peças ou acessórios _____			
Obs.: _____			
<b>IDENTIFICAÇÃO DO SERVIDOR DO SAMU RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO:</b>			
Nome: _____		Carimbo/Assinatura (SAMU):	
RF: _____			



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-002

Pág. 10 de 10

Versão N°: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**Maca oficial retida em unidade de saúde**

### 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Karen Pizani	Wesley Santos Mª Jalva de Moraes	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-003

Pág. 1 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Remanejamento de pessoal para composição de equipe

6-003 Remanejamento de pessoal para composição de equipe

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Orientar fluxos de remanejamento de pessoal para compor equipe em outras bases.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências Samu 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, TARM) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.2.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.2.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.2.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;





## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-003

Pág. 2 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Remanejamento de pessoal para composição de equipe

2.2.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;

- 2.3. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. CORE        Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.3. MR           Médico Regulador
- 3.4. SAMU 192   Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.5. SAV         Suporte Avançado de Vida
- 3.6. SBV         Suporte Básico de Vida
- 3.7. SIV         Suporte Intermediário de Vida
- 3.8. URAM       Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Equipes de intervenção.

**INTERVENÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 6-003****Pág. 3 de 5****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****Remanejamento de pessoal para composição de equipe****5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

5.1. Integrantes das equipes de SAV, SIV, SBV, URAM, CORE e Condutor de Apoio Operacional.

**6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1 Nas situações onde o colaborador é o único componente escalado na AM, nos casos de componentes excedentes ou componentes em dupla, o colaborador será comunicado pelo CORE quando a necessidade do seu remanejamento para compor equipe em outra Base;
- 6.2 O colaborador designado, deve aguardar em prontidão o carro de apoio administrativo para que seja remanejado;
- 6.3 Nos casos de componentes da URAM, se um dos condutores se ausentar, o CORE poderá remanejar o integrante presente de forma a compor dupla em outra base. Este pode ser liberado para ir com a motolância até a base indicada, mas deve assumir a motolância da base para os chamados. O remanejamento entre componentes de URAM é apenas dentro da sua região. Na impossibilidade de compor dupla em outra base pode ser direcionado para compor equipe em ambulância;
- 6.4 Ao chegar na Base o qual foi direcionado trabalhar, o colaborador deve obrigatoriamente comunicar a Central de Regulação sobre a sua chegada;



## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-003**

**Pág. 4 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **Remanejamento de pessoal para composição de equipe**

- 6.5 Realizar imediatamente o check list da AM nos casos onde ainda não foi realizado e iniciar a rotina de trabalho;
- 6.6 Ao final do plantão, no horário estipulado pelo CORE, a equipe será baixada para realizar o remanejamento. Dessa forma, o colaborador deve aguardar o carro de apoio operacional para retornar à sua Base de origem.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Para os funcionários remanejados a baixa da equipe será uma hora (01h) antes do término do plantão para retorno a base de origem, exceto para bases próximas que terão o tempo reduzido a critério do CORE;
- 7.2. Em casos de conhecimento prévio ao plantão sobre a escalação em outra base o colaborador deverá iniciar jornada na base escalada;
- 7.3. Ocorrências de emergência (nível de determinante Echo ou Delta) triadas pelo MR podem impactar no remanejamento requerendo a assistência dessas vítimas e posterior retorno do remanejamento. As horas excedentes serão computadas por banco de horas controladas pelo supervisor;
- 7.4. A chegada a base de origem antes do término do horário do plantão não autoriza deixar o plantão de maneira antecipada. Esse colaborador poderá ser acionado novamente em ocorrências de múltiplas vítimas ou calamidade pública;

**INTERVENÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 6-003****Pág. 5 de 5****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****Remanejamento de pessoal para composição de equipe**

- 7.5. No caso de remanejamento de um terceiro componente para equipes já completas, este deverá ser realizado pelo condutor administrativo ou pela própria equipe, porém essa equipe não deverá ser retirada de serviço para remanejamento, sendo este realizado em momento oportuno;
- 7.6. Preferencialmente a formação das equipes será de três componentes. Na impossibilidade a formação será de duplas e a equipe deverá pedir apoio em casos necessários.

**8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.

**9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM (São Paulo). Parecer. 027/2020. Abandono de plantão por profissionais da enfermagem nas áreas hospitalar e extra-hospitalar. Homologado 1147 Plenaria, 9 dez. 2020.

**10. ANEXOS**

- 10.1. Não há.

**11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Karen Pizani	Wesley Santos Maria Jalva de Moraes	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte –

## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-004**

**Pág. 1 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **Pausa para refeição (PPR)**

6-004 Pausa para refeição (PPR)

## **1. OBJETIVOS**

- 1.1. Orientar os colaboradores das equipes de intervenção para as dinâmicas de pausas para refeições.

## **2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências Samu 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, TARM) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.2.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.2.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.2.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;

 <p style="text-align: center;">Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p> 		
<b>INTERVENÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 6-004</b>	<b>Pág. 2 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>Pausa para refeição (PPR)</b>		

2.2.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;

2.3. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- |      |      |  |
|------|------|--|
| 3.1. | CORE | Coordenação Regional de Enfermagem             |
| 3.2. | PPR  | Pausa Para Refeição                            |
| 3.3. | RO   | Rádio Operador                                 |
| 3.4. | SAV  | Suporte Avançado de Vida                       |
| 3.5. | SBV  | Suporte Básico de Vida                         |
| 3.6. | SIV  | Suporte Intermediário de Vida                  |
| 3.7. | TARM | Técnico Auxiliar de Regulação Médica           |
| 3.8. | URAM | Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas |

## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-004**

**Pág. 3 de 5**

**Versão N°: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Pausa para refeição (PPR)**

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

4.1. Equipes de intervenção.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

5.1. Integrantes das equipes de SAV, SIV, SBV, URAM, RO e CORE.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. A Pausa para Refeição (PPR) tem a duração de 60 minutos e deve ser feita por todas as equipes de intervenção dentro do período preferencial (diurno das 11h30 às 15h e noturno das 23 às 02h). Pelas características do serviço, a pausa poderá ser fora destes horários;
- 6.2. A equipe dentro deste período, deve solicitar via rádio autorização para início da PPR ao CORE ou o RO e aguardar autorização;
- 6.3. Conforme disponibilidade operacional, o CORE ou RO irá liberar a equipe para início do PPR;
- 6.4. Quando não houver solicitação voluntárias das equipes para realizar o PPR, o RO irá ofertar a pausa afim de gerenciar no tempo estipulado que todas as equipes realizem o PPR no 2/3 do plantão.
- 6.5. Se houver resistência de alguma equipe em realizar o PPR no horário estipulado, o CORE fará o gerenciamento do fato, determinando a baixa da equipe para a pausa;

## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-004**

**Pág. 4 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Pausa para refeição (PPR)**

6.6. Ao final dos 60 minutos, a equipe será colocada automaticamente como disponível pela Central de Regulação, devendo a equipe estar em prontidão para seguir a jornada de trabalho.

## 7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

- 7.1. Em caráter de exceção, diante da análise do MR com relação a uma ocorrência de alta prioridade (ocorrências ECHO ou DELTA), a equipe poderá ser solicitada a interromper o PPR e o tempo restante será realizado após atendimento da ocorrência;
- 7.2. Pelos motivos descritos em item anterior não é permitido à equipe fazer as refeições fora da base;
- 7.3. A aquisição, preparo ou aquecimento do alimento deve ser realizado dentro do período estipulado de PPR, ou seja, 60 minutos. Sendo proibida a baixa da AM para estes fins além do tempo programado;
- 7.4. Quando houver mais de uma equipe na mesma base, a Central de regulação somente irá permitir a liberação de PPR de uma equipe por vez para evitar que a região fique sem cobertura.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 8.1. Não há.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. Não há.





### INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-004

Pág. 5 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**Pausa para refeição (PPR)**

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 12. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Karen Pizani	Wesley Santos Maria Jalva de Moraes	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-005

Pág. 1 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Colaborador com enfermidade durante o plantão

6-005 Colaborador com enfermidade durante o plantão

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Orientar fluxos referente ao colaborador que se apresenta debilitado durante o plantão.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, TARM) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Enfermidade: condição percebida pela pessoa ou paciente, caracterizando-a como queda de ânimo, algum sintoma físico, ou mesmo dor;
- 2.3. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.3.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.3.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;

**INTERVENÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 6-005****Pág. 2 de 5****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****Colaborador com enfermidade durante o plantão**

- 2.3.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.3.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.4. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

**3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. CORE        Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.3. MR            Médico Regulador
- 3.4. SAMU 192   Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.5. SAV          Suporte Avançado de Vida
- 3.6. SBV          Suporte Básico de Vida

## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-005**

**Pág. 3 de 5**

**Versão N°: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Colaborador com enfermidade durante o plantão**

- 3.7. SIV Suporte Intermediário de Vida
- 3.8. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.9. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Equipes de intervenção.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Integrantes das equipes de SAV, SIV, SBV e URAM.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. O funcionário sem possibilidade de terminar a jornada de trabalho por enfermidade, deve ele próprio ou um terceiro da equipe informar ao CORE via rádio ou telefone e solicitar abertura de uma ocorrência para atendimento do mesmo;
- 6.2. Aguardar o CORE passar o caso ao MR e providenciar uma equipe para atendimento do colaborador;
- 6.3. Seguir as instruções do MR ou do CORE;
- 6.4. Equipe com 03 componentes pode ser autorizada a encaminhar o colaborador ao hospital de destino;
- 6.5. Equipe com 02 componentes deverá aguardar orientação sobre a AM que será empenhada no atendimento do colaborador;



## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-005**

**Pág. 4 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **Colaborador com enfermidade durante o plantão**

- 6.6. A AM que foi direcionada a realizar o atendimento do colaborador não poderá ficar esperando até o final do seu atendimento na Unidade de Saúde. A mesma deverá encerrar a ocorrência com a Central de Regulação após passar o caso na Unidade de Saúde;
- 6.7. O acolhimento deste colaborador ficará sob responsabilidade do CORE;
- 6.8. Após a conclusão do atendimento na Unidade de Saúde, o colaborador deverá ligar na Central de Regulação e informar ao CORE se permanecerá de atestado médico ou se retornará ao plantão;
- 6.9. Se colaborador com atestado médico, cabe ao mesmo também informar a sua chefia imediata com relação ao tempo de afastamento e seguir os trâmites de encaminhamento do atestado segundo orientações do RH;
- 6.10. O colaborador sem atestado médico, e devendo retornar as atividades, informar ao CORE e aguardar o condutor operacional para retorno à base.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. No caso de acidente de trabalho ou acidente de trabalho com material biológico, comunicar o CORE que orientará o fluxo determinado no POP 010 – Acidente de trabalho com material biológico e POP 011 – Acidente de trabalho sem material biológico, do SUPORTE BÁSICO DE VIDA.

**INTERVENÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 6-005****Pág. 5 de 5****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****Colaborador com enfermidade durante o plantão****8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Protocolo do Suporte Básico de Vida: POP 010 – Acidente de trabalho com material biológico;
- 8.2. Protocolo do Suporte Básico de Vida: POP 011 – Acidente de trabalho sem material biológico.

**9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. VIANNA, Lucila Amaral Carneiro. Especialização em SAÚDE DA FAMÍLIA. Processo saúde-doença, Ministério da Saúde, 9 nov. 2023. PROVAB 1, p. 4.

**10. ANEXOS**

- 10.1. Não há.

**11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Karen Pizani	Wesley Santos Maria Jalva de Moraes	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte –



## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-006**

**Pág. 1 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Solicitante na base (Demanda espontânea)**

6-006 Solicitante na base (Demanda espontânea)

### 1. OBJETIVOS

- 1.1. Orientar as equipes de intervenção para os casos em que o solicitante/paciente aparece na base do SAMU 192 para buscar atendimento.

### 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências Samu 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, TARM) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.2.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.2.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.2.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;

 <p style="text-align: center;">Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p> 		
<b>INTERVENÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 6-006</b>
<b>Versão Nº: 01</b>		<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>Solicitante na base (Demanda espontânea)</b>		

- 2.2.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.3. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. MR Médico Regulado
- 3.2. RO Rádio Operador
- 3.3. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.4. SAV Suporte Avançado de Vida
- 3.5. SBV Suporte Básico de Vida
- 3.6. SIV Suporte Intermediário de Vida
- 3.7. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Equipes de intervenção.





## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-006

Pág. 3 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

Solicitante na base (Demanda espontânea)

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

5.1. Integrantes das equipes de SAV, SIV, SBV e URAM.

### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Cabe a equipe acolher o paciente/solicitante com escuta da queixa e informar a Central de Regulação que há um solicitante na base;
- 6.2. Se o solicitante não é o paciente e o atendimento é para uma ocorrência próxima ao local: informar à CR quanto a demanda e aguardar orientações;
- 6.3. Se o solicitante é o próprio paciente: examiná-lo, aferir sinais vitais e reportar o ocorrido à Central de Regulação, solicitando ao RO a abertura de uma ocorrência, informando localização da ocorrência e queixa principal;
- 6.4. Passar o caso ao MR e seguir com as orientações e o atendimento;
- 6.5. O médico das equipes de SAV poderão liberar a vítima no local após abertura de ficha e regulação com o MR;
- 6.6. Se necessário, após regulação médica, remover o paciente para o hospital de destino orientado pelo MR;
- 6.7. Quando houver recusa do paciente, realizar o preenchimento do termo de recusa de atendimento/remoção (Anexo 1).

### 7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

- 7.1. Demandas não pertinentes ao atendimento do SAMU, realizar orientações necessárias e reportar eventuais dúvidas ao MR e/ou CORE;



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-006**

**Pág. 4 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Solicitante na base (Demanda espontânea)**

7.2. Todos os casos em que houver atendimento pela equipe, realizar abertura de uma ocorrência e reportar o caso ao médico regulador, mesmo em situações em que não haja a necessidade de remoção. Lembrando sempre de realizar o preenchimento adequado da ficha de atendimento.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

8.1. Não há.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

9.1. Não há.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-006

Pág. 5 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

Solicitante na base (Demanda espontânea)

## 10. ANEXOS

10.1. Anexo 1: termo de recusa de atendimento:



Divisão Técnica de Fiscalização, Comunicação e Informações  
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU



### DECLARAÇÃO DE RECUSA DE ATENDIMENTO

Eu, \_\_\_\_\_, RG nº \_\_\_\_\_,  
estou me recusando ( ) o atendimento pela equipe do SAMU 192/SP e/ou ( ) remoção  
para hospital, apesar de ter recebido orientações sobre os possíveis riscos  
decorrentes dessa decisão, assumindo total responsabilidade por essa atitude e pelos  
cuidados com minha saúde .

São Paulo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

Testemunhas:

1. \_\_\_\_\_, RG nº \_\_\_\_\_

\_\_\_ Policial \_\_\_ Agente da CET \_\_\_ Bombeiro \_\_\_ Muncipe \_\_\_ Outros \_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_, RG nº \_\_\_\_\_

\_\_\_ Policial \_\_\_ Agente da CET \_\_\_ Bombeiro \_\_\_ Muncipe \_\_\_ Outros \_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Preenchimento pela equipe: Data: \_\_\_\_\_ Horário: \_\_\_\_\_

Nº do atendimento: \_\_\_\_\_ Base: \_\_\_\_\_

Equipe: ( ) SBV ( ) SIV ( ) SAV

Condutor: \_\_\_\_\_

Enfermeiro: \_\_\_\_\_

Médico: \_\_\_\_\_



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-006

Pág. 6 de 6

Versão N°: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

Solicitante na base (Demanda espontânea)

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Karen Pizani	Wesley Santos Maria Jalva de Moraes	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte –

## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-007**

**Pág. 1 de 4**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **Acionamento da equipe sem maca**

6-007 Acionamento da equipe sem maca

## **1. OBJETIVOS**

- 1.1. Normatizar condutas sobre circunstâncias do acionamento das equipes sem maca.

## **2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências Samu 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, TARM) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.2.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.2.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.2.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-007

Pág. 2 de 4

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Acionamento da equipe sem maca

- 2.2.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.3. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. MR Médico Regulador
- 3.2. PCR Parada Cardiorrespiratória
- 3.3. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.4. SAV Suporte Avançado de Vida
- 3.5. SBV Suporte Básico de Vida
- 3.6. SIV Suporte Intermediário de Vida
- 3.7. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Equipes de intervenção.

## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-007**

**Pág. 3 de 4**

**Versão N°: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Acionamento da equipe sem maca**

### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

5.1. Integrantes das equipes de SAV, SIV, SBV e MR.

### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. As equipes sem maca poderão ser solicitadas como suporte inicial à equipe já empenhada com maca, ou como reforço de pessoal (exemplo: apoio braçal, PCR, suporte de profissional de nível superior para a equipe SBV);
- 6.2. As equipes sem maca serão acionadas pelo MR, quando estiverem mais próximas da ocorrência, em casos excepcionais que requerem cuidados imediatos para primeiro atendimento.

### **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

7.1. A equipe sem maca não deve transportar paciente no banco lateral, já que podem requerer procedimentos durante o transporte, além de colocar a própria equipe de atendimento em risco. Casos excepcionais devem ser notificados e avaliados pelo MR.

### **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

8.1. Não há.

**INTERVENÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 6-007****Pág. 4 de 4****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****Acionamento da equipe sem maca****9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

9.1. CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM (São Paulo). Parecer nº 018/2022. Quantitativo de paciente a ser transportado em ambulância de atendimento pré-hospitalar móvel de urgência. Esclarecimentos sobre a possibilidade de transporte de mais de um paciente em ambulâncias de atendimento pré-hospitalar móvel de urgência, homologado na 1226ª Reunião Ordinária Plenária em 05 de agosto de 2022, 27 jul. 2022.

**10. ANEXOS**

10.1. Não há.

**11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/04/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Karen Pizani	Wesley Santos Maria Jalva de Moraes	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte –



**INTERVENÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 6-008****Pág. 1 de 5****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****Transporte de pacientes obesos (acima de 150Kg)**

6-008 Transporte de pacientes obesos (acima de 150Kg)

**1. OBJETIVOS**

- 1.1. Normatizar condutas sobre transporte de pacientes com peso acima de 150kg.

**2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Ambulâncias para pacientes obesos: são ambulâncias reforçadas, com macas para transporte de pacientes com até 300Kg de peso corporal.
- 2.2. Capacidade da maca convencional: A capacidade das macas do SAMU 192 é de 150kg;
- 2.3. Capacidade da maca para pacientes obesos: até 300Kg;
- 2.4. Central de Regulação Médica das Urgências Samu 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, TARM) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.5. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.5.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.5.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;



## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-008**

**Pág. 2 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **Transporte de pacientes obesos (acima de 150Kg)**

- 2.5.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.5.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.6. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. CORE        Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.3. CR            Central de Regulação
- 3.4. MR            Médico Regulador
- 3.5. KG            Quilogramas
- 3.6. PATE        Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.7. SAV         Suporte Avançado de Vida

## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-008**

**Pág. 3 de 5**

**Versão N°: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Transporte de pacientes obesos (acima de 150Kg)**

- 3.8. SBV Suporte Básico de Vida
- 3.9. SIV Suporte Intermediário de Vida
- 3.10. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.11. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motocicleta

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Equipes de intervenção.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Integrantes das equipes de SAV, SIV, SBV, PATE, CORE e MR.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. A equipe, ao atender um paciente com peso acima de 150KG estimado, deve passar o caso ao MR, informando condição clínica do paciente e a eventual necessidade do envio da AM de obeso e do acionamento de apoio (outra equipe do SAMU 192 ou serviços externos);
- 6.2. Cabe ao MR, juntamente ao PATE, decidir sobre o envio da AM de obeso, mediante a disponibilidade e viabilidade do recurso;
- 6.3. A AM de obeso será conduzida por um condutor de apoio operacional até o local de atendimento;

## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-008**

**Pág. 4 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **Transporte de pacientes obesos (acima de 150Kg)**

- 6.4. A equipe da intervenção deverá assumir a AM de obeso e embarcar a vítima no salão da viatura especial, certificando-se de levar seus equipamentos de atendimento necessários;
- 6.5. Realizar o deslocamento da vítima até a unidade de destino. O condutor de apoio operacional acompanha, seguindo com a AM da equipe responsável pelo atendimento;
- 6.6. Ao chegar no hospital de destino, a equipe passa o caso, assume a sua ambulância original e finaliza o caso junto a Central de Regulação;
- 6.7. A maca especial de obeso não poderá ficar sob guarda e responsabilidade da unidade de saúde a qual a vítima foi removida sob nenhuma hipótese. Caso ocorra a retenção do equipamento na unidade hospitalar, a equipe deve acionar o CORE para que este realize contato imediato com a Unidade de Saúde;
- 6.8. A equipe da intervenção e condutor de apoio operacional ficam liberados para retornar às suas respectivas bases, com a ciência da Central de Regulação;

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Casos excepcionais, que excedam a capacidade de 300kg, deve ser passado ao MR, para que se avalie junto às equipes de atendimento a forma mais adequada e segura de transporte e atendimento.

**INTERVENÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 6-008****Pág. 5 de 5****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****Transporte de pacientes obesos (acima de 150Kg)****8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

8.1. Não há.

**9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

9.1. Não há.

**10. ANEXOS**

10.1. Não há.

**11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Karen Pizani	Wesley Santos Maria Jalva de Moraes	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-009

Pág. 1 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Transporte de acompanhante de paciente

6-009 Transporte de acompanhante de paciente

## 1. OBJETIVO

- 1.1. Este procedimento visa orientar a equipes sobre como os acompanhantes dos pacientes devem ser transportados na AM até o hospital.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Acompanhante: pessoa maior de idade, preferencialmente que conheça os aspectos clínicos do paciente para poder informar ao médico que receberá o paciente na unidade receptora;
- 2.2. Central de Regulação Médica das Urgências Samu 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, TARM) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.3. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.3.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.3.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;

 <p style="text-align: center;">Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p> 		
<b>INTERVENÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 6-009</b>	<b>Pág. 2 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>Transporte de acompanhante de paciente</b>		

- 2.3.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.3.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.4. Paciente sem condições de decidir: aquele que é encontrado sozinho inconsciente e/ou alcoolizado, intoxicado por drogas ou que possui um agravo em saúde mental, dentre outras situações;
- 2.5. Processos: conjunto dos procedimentos realizados para dar origem a alguma coisa; métodos, sistemas;
- 2.6. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;
- 2.7. Unidade Receptora: hospital ou outro estabelecimento de saúde onde o paciente foi regulado.

**INTERVENÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 6-009****Pág. 3 de 5****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****Transporte de acompanhante de paciente****3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. CORE        Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.3. SAV          Suporte Avançado de Vida
- 3.4. SBV          Suporte Básico de Vida
- 3.5. SIV          Suporte Intermediário de Vida
- 3.6. TARM        Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.7. URAM        Unidade Rápida de Atendimento por Motolâncias

**4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Equipes de intervenção.

**5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Integrantes das equipes de SAV, SIV, SBV.

**6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Será permitido 01 (um) acompanhante, sendo este maior de idade, preferencialmente que conheça os aspectos clínicos do paciente para poder informar ao médico que receberá o paciente na unidade receptora;
- 6.2. O transporte do acompanhante deverá ser no banco do passageiro e é obrigatório o uso do cinto de segurança;



## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-009**

**Pág. 4 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **Transporte de acompanhante de paciente**

- 6.3. Em casos excepcionais como paciente criança, deficiente auditivo, visual ou intelectual poderão ter seu acompanhante também sendo transportado em um dos bancos laterais do “salão” da AM;
- 6.4. No caso de paciente sem condições de decidir e presença de acompanhante menor:
- 6.4.1. O menor é encaminhado junto com a vítima e deixado sob tutela do serviço social da unidade receptora. Registrar todos os dados do menor e do profissional que o recebeu na instituição.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Considerando que o SAMU 192 atende casos de urgência e emergência, um membro da equipe deverá acompanhar o paciente em um dos bancos laterais do “salão” da AM. Isto visa assistir o paciente em caso de qualquer intercorrência durante o trajeto até o hospital.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Protocolos de Intervenção para o SAMU 192 - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. Brasília: Ministério da Saúde, 2016.

**INTERVENÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 6-009****Pág. 5 de 5****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****Transporte de acompanhante de paciente****10. ANEXOS**

10.1. Não há.

**11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Karen Pizani	Wesley Santos Maria Jalva de Moraes	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

*- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -*

## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-010**

**Pág. 1 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **Troca de pás de DEA e bolsa válvula máscara (AMBU)**

6-010 Troca de pás de DEA e bolsa válvula máscara (AMBU)

## **1. OBJETIVO**

- 1.1. Este procedimento visa normatizar a reposição de Eletrodo descartável para DEA (Pás) e Bolsa Válvula Máscara (AMBU).

## **2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. AMBU: Artificial Manual Breathing Unit. Ventilador Pulmonar para Transporte/ Emergência, equipamento portátil destinado à ventilação automática de emergência ou transporte, e à reanimação do paciente, capaz de atender na íntegra o padrão técnico específico à sua categoria de equipamento, conforme ABNT NBR ISO 10651-3:2014;
- 2.2. Central de Regulação Médica das Urgências Samu 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, TARM) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.3. Desfibrilador externo automático (DEA): equipamento que aplica um pulso de corrente de grande amplitude no coração para restituir o ritmo normal dos batimentos cardíacos em pacientes que apresentam fibrilação ventricular ou taquicardia ventricular;
- 2.4. Eletrodo Adesivo Desfibrilador: Eletrodo que é anexado ao DEA e ao paciente. De uso único e descartável. Popularmente denominados “pás do DEA”;



### INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-010**

**Pág. 2 de 6**

**Versão N°: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

#### **Troca de pás de DEA e bolsa válvula máscara (AMBU)**

- 2.5. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
- 2.5.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.5.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.5.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
  - 2.5.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.6. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-010**

**Pág. 3 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Troca de pás de DEA e bolsa válvula máscara (AMBU)**

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. AMBU        Artificial Manual Breathing Unit (Reanimador Manual)
- 3.3. CORE        Coordenação regional de Enfermagem
- 3.4. DEA          Desfibrilador Externo Automático
- 3.5. MR           Médico Regulador
- 3.6. SAV          Suporte Avançado de Vida
- 3.7. SBV          Suporte Básico de Vida
- 3.8. SIV          Suporte Intermediário de Vida
- 3.9. URAM        Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Equipes de intervenção.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Integrantes das equipes de SAV, SIV, SBV e URAM.

### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Todas as AM e URAM deverão ter 02 pás de DEA disponíveis para uso;
- 6.2. Após atendimento com utilização da pá de DEA deve-se:
  - 6.2.1. Realizar o descarte adequado e registrar na ficha de atendimento as circunstâncias em que a pá de DEA foi utilizada;
  - 6.2.2. Conectar a pá reserva ao equipamento;



## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-010**

**Pág. 4 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **Troca de pás de DEA e bolsa válvula máscara (AMBU)**

- 6.2.3. Solicitar autorização o CORE para realizar a reposição da pá de DEA na base de referência da sua região;
- 6.3. Todas as AM deverão ter pelo menos 02 AMBU adulto e no mínimo 01 AMBU pediátrico e 01 AMBU neonatal (modelos em Figura 1);
- 6.4. Após a utilização do AMBU deve-se:
  - 6.4.1. Colocar o AMBU utilizado completo (bolsa, válvula e máscara facial) dentro de um saco plástico;
  - 6.4.2. Solicitar autorização o CORE para realizar a reposição do material na base de referência da sua região;
- 6.5. A reposição dos materiais tipo Pás de DEA e AMBU devem ser realizados após utilização, não devendo ser passado plantão sem este material completo, exceto nos casos onde a finalização da ocorrência ultrapassa o horário do plantão;
- 6.6. É imprescindível a apresentação ficha de atendimento preenchida para a reposição desses materiais.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Enquanto houver pá de DEA e AMBU reserva disponível, a AM poderá ser acionada conforme determinação do MR e/ou CORE.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.

**INTERVENÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-010**

**Pág. 5 de 6**

**Versão N°: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Troca de pás de DEA e bolsa válvula máscara (AMBU)**

**9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE - MS (Brasil). Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA. RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC Nº 386, DE 15 DE MAIO DE 2020. Define os critérios e os procedimentos extraordinários e temporários para obtenção da Anuência Excepcional para Fabricação, Comercialização e Doação de Equipamentos de Suporte Respiratório Emergencial e Transitório do tipo “Ambu Automatizado”. Diário Oficial da União, ano 92-b, 15 maio 2020.

**10. ANEXOS**

10.1. Figura 1 – tipos de ventilador pulmonar portátil.



 <p style="text-align: center;"><b>Secretaria Municipal da Saúde</b> Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p> 		
<b>INTERVENÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 6-010</b>	<b>Pág. 6 de 6</b>
<b>Versão N°: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>Troca de pás de DEA e bolsa válvula máscara (AMBU)</b>		

8.2 Figura 2 – Partes do ventilador pulmonar portátil



## 12. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Lia Straceri	Wesley Santos Maria Jalva de Moraes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte –





## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-011

Pág. 1 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Troca de cilindros de oxigênio

6-011 Troca de cilindros de oxigênio

## 1. OBJETIVO

- 1.1. Este procedimento visa orientar a equipes sobre quando e como efetuar a troca de oxigênio da AM.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Capacete protetor de válvula: Acessório colocado para cobrir o registro do cilindro com objetivo de impedir a abertura acidental e liberação do gás. Identificado em figura em anexo 1;
- 2.2. Central de Regulação Médica das Urgências Samu 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, TARM) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.3. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.3.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.3.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;

 <p style="text-align: center;">Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p> 		
<b>INTERVENÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 6-011</b>	<b>Pág. 2 de 6</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>Troca de cilindros de oxigênio</b>		

- 2.3.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
- 2.3.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.4. Oxigênio: é um gás não inflamável, não tóxico, não corrosivo, porém alimenta e intensifica a combustão;
- 2.5. Processos: conjunto dos procedimentos realizados para dar origem a alguma coisa; métodos, sistemas;
- 2.6. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. CORE        Coordenação Regional de enfermagem
- 3.3. SAMU 192   Serviço de Atendimento Móvel de Urgência



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-011

Pág. 3 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Troca de cilindros de oxigênio

- 3.4. SAV Suporte Avançado de Vida
- 3.5. SBV Suporte Básico de Vida
- 3.6. SIV Suporte Intermediário de Vida
- 3.7. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.8. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

## 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Equipes de intervenção.

## 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Integrantes das equipes de SAV, SIV, SBV e URAM.

## 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Equipe de enfermagem: a verificação do oxigênio é um dos itens prioritários a serem verificados no check list (top 5) e deve ser checado o nível de oxigênio dos cilindros no início e antes do término do plantão. Atentar:
  - 6.1.1. Cilindro de transporte com marcação inferior a 30kgf/cm<sup>2</sup> requer troca imediata;
  - 6.1.2. Cilindro fixo com marcação inferior a 30kgf/cm<sup>2</sup> requer troca o quanto antes, desde que o outro cilindro fixo esteja cheio (cerca de 150kgf/cm<sup>2</sup>);

## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-011**

**Pág. 4 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **Troca de cilindros de oxigênio**

- 6.1.3. Informar ao CORE a necessidade de baixa para troca do cilindro e aguardar a autorização;
- 6.1.4. Após baixa da AM para esta finalidade, a equipe deve se dirigir à base de referência de cada região, conforme orientação do CORE, para troca do cilindro;
- 6.2. Condutor: Realiza a troca do(s) cilindros e solicitar ajuda sempre que necessário tomando os seguintes cuidados:
- 6.2.1. Não manusear as válvulas dos cilindros com as mãos sujas de graxa, óleo ou similares;
- 6.2.2. Ao abrir a válvula observar se não há vazamentos e o volume presente é de 150kgf/cm<sup>2</sup>;
- 6.2.3. Em caso de vazamento, não utilizar o cilindro avariado e deixá-lo separado e identificado com “vazamento” e comunicar o responsável pela liberação para as devidas providências;
- 6.2.4. Instalar e manter o cilindro com o capacete protetor de válvula;
- 6.3. A equipe deverá informar a Central de Regulação imediatamente após a reposição para liberação da AM no sistema.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Manter sempre os cilindros na posição vertical, inclusive os portáteis;
- 7.2. Todas as AM SBV possuem 2 cilindros grandes fixos e 1 cilindro portátil; AM SAV e SIV dispõem de 2 cilindros grandes fixos e 2 portáteis;

## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-011**

**Pág. 5 de 6**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### Troca de cilindros de oxigênio

- 7.3. Problemas na rede de gases da AM deverão ser comunicados ao CORE e a FROTA;
- 7.4. A AM deverá ser entregue à equipe subsequente com a adequada reposição prévia dos cilindros de oxigênio. Na impossibilidade de reposição, comunicar ao CORE e passar em plantão.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 8.1. Não há.

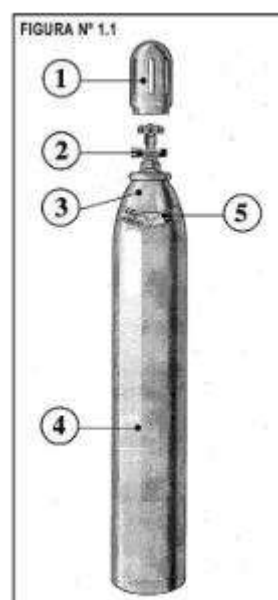
## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. PARECER COREN-SP 016/2013 – CT PRCI n. 103.098

## 10. ANEXOS

- 10.1. Anexo 1: figura com denominação de partes do cilindro

- 1 – Capacete protetor da válvula;  
2 – Válvula  
3 – Calota  
4 – Corpo do cilindro  
5 - Etiqueta de identificação do gás.





Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-011

Pág. 6 de 6

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

Troca de cilindros de oxigênio

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Karen Pizani	Wesley Santos Maria Jalva de Moraes	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte –



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-012

Pág. 1 de 4

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Passagem de caso à equipe do hospital e recusa de assinatura (em vítimas sem risco iminente de vida)

6-012 Passagem de caso à equipe do hospital e recusa de assinatura (em vítimas sem risco iminente de vida)

## 1. OBJETIVO

- 1.1. Orientar as equipes sobre como atuar em casos em que a equipe hospitalar se recusa a assinar a ficha de atendimento do SAMU 192.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos/auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, através da classificação e priorização das necessidades de assistência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências na Rede de Atenção;
- 2.2. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.2.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.2.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.2.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;



## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-012**

**Pág. 2 de 4**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Passagem de caso à equipe do hospital e recusa de assinatura  
(em vítimas sem risco iminente de vida)**

- 2.2.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.3. Médico Regulador (MR): profissional médico que julga em curto espaço de tempo a gravidade de cada caso e desencadeia a melhor resposta, do envio do recurso quando necessário e dá orientações ao solicitante. Monitora o atendimento durante todo o trajeto e define o encaminhamento do paciente ao hospital de referência, de acordo com a complexidade e necessidade da vítima;
- 2.4. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. MR Médico Regulador
- 3.2. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.3. SAV Suporte Avançado de Vida
- 3.4. SBV Suporte Básico de Vida





## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-012

Pág. 3 de 4

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**Passagem de caso à equipe do hospital e recusa de assinatura  
(em vítimas sem risco iminente de vida)**

- 3.5. SIV Suporte Intermediário de Vida
- 3.6. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.7. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motolância

## 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Equipes de intervenção.

## 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Integrantes das equipes de SAV, SIV e SBV.

## 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. A equipe do SAMU 192 ao chegar na Unidade de Saúde, de passar na triagem e abrir ficha do paciente;
- 6.2. Passar o caso para a equipe de enfermagem ou médica, deixar uma cópia da ficha de atendimento na Unidade de Saúde e solicitar assinatura/carimbo na ficha de atendimento do SAMU 192;
- 6.3. Caso a equipe da Unidade de Saúde se recuse a assinar/carimbar a ficha de atendimento do SAMU 192, a equipe da intervenção deve entrar em contato via rádio e reportar a situação ao MR;
- 6.4. O MR por ser uma autoridade sanitária do município, pode determinar o encerramento do caso e liberação da equipe do local sem necessidade de assinatura/carimbo da equipe da Unidade de Saúde, estando o paciente com acompanhante ou não;



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-012

Pág. 4 de 4

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**Passagem de caso à equipe do hospital e recusa de assinatura  
(em vítimas sem risco iminente de vida)**

6.5. A equipe após ser liberada pelo MR, deve anotar na ficha de atendimento a recusa de assinatura pelo médico da Unidade de Saúde e registrar o nome do Médico Regulador que os liberou, garantindo assim o respaldo da equipe.

## 7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

7.1. Não há.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

8.1. Não há.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

9.1. Não há.

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Karen Pizani	Wesley Santos Maria Jalva de Moraes	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-013**

**Pág. 1 de 9**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **Uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI)**

6-013 Uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI)

## **1. OBJETIVOS**

- 1.1. Classificar e descrever técnicas de uso dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI).

## **2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.1.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.1.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.1.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
  - 2.1.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.2. Equipamento de Proteção Individual (EPI): dispositivo ou produto de uso individual utilizado pelo trabalhador, concebido e fabricado para



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-013

Pág. 2 de 9

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI)

oferecer proteção contra os riscos ocupacionais existentes no ambiente de trabalho;

- 2.2 SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências;
- 2.3 Uniforme SAMU 192: Bota cano longo e vestimenta (macacão e camiseta) fornecida pela instituição com logo e tiras refletivas para sinalização.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. APH Atendimento Pré-hospitalar
- 3.2. EPI Equipamento de Proteção Individual
- 3.3. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.4. SAV Suporte Avançado de Vida
- 3.5. SBV Suporte Básico de Vida
- 3.6. SIV Suporte Intermediário de Vida
- 3.7. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-013

Pág. 3 de 9

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI)

#### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

4.1. Equipes de intervenção.

#### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

5.1. Integrantes das equipes de SAV, SIV, SBV e URAM.

#### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. O profissional é responsável pela conservação e guarda dos EPIs fornecido, no caso de dano, perda ou extravio dos mesmos, o servidor deverá informar ao gerente da base para receber outro em substituição;
- 6.2. Os EPIs devem ser utilizados em todos os locais ou situações de trabalho que possuam riscos ambientais capazes de causar danos à saúde dos profissionais ou nas áreas identificadas por aviso;
- 6.3. Usar EPI (uniforme SAMU192, luvas, máscaras e óculos) em todos os atendimentos de APH;
- 6.4. Durante a realização da limpeza da AM, a equipe deve também utilizar EPI;
- 6.5. Em situações específicas, de acordo com a natureza da ocorrência, é necessário a utilização de EPI especiais (precaução aerossóis ou gotículas);
- 6.6. Sendo assim, para atendimento de pacientes suspeita ou diagnóstico confirmado de patologias com indicação de EPIs relacionadas as

**INTERVENÇÃO**
**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**
**POP 6-013**
**Pág. 4 de 9**
**Versão Nº: 01**
**Emissão: 01/07/2024**
**Próxima revisão: 01/07/2026**
**Uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI)**

precauções específicas, deve-se seguir a orientação da tabela em item 6.7;

6.7. Tabela de relação de precauções, com a indicação e o tipo de EPI:

	<b>Indicações / patologias</b>	<b>EPI: Uso para o profissional</b>	<b>EPI: Uso para o paciente durante o atendimento e deslocamento</b>
<b>Precaução de Contato</b>	Infecção ou colonização por microrganismo multirresistente, infecção de pele e tecidos moles com secreções não contidas no curativo, impetigo, etc.	Uso de todos os EPIS para APH, com inclusão de avental descartável	Não é necessário uso de EPI.
<b>Precaução de Gotículas</b>	meningites bacterianas, coqueluche, difteria, caxumba, influenza, rubéola, etc.	Uso de todos os EPIS para APH, com inclusão de avental impermeável	máscara cirúrgica
<b>Precaução de Aerossóis</b>	tuberculose pulmonar, sarampo, varicela zoster disseminado e herpes zoster em paciente imunodeprimido	Uso de todos os EPIS para APH, com inclusão da máscara PFF2 (N95) e avental descartável	máscara cirúrgica

## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-013**

**Pág. 5 de 9**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### Uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI)

## 7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

- 7.1. Sempre que houver contaminação do uniforme com material biológico ou outros contaminantes (sangue, secreções, produtos químicos, entre outros) o profissional deverá comunicar ao CORE para receber as orientações sobre higienização e troca;
- 7.2. Os EPIs pontuados em “Lista A” são fornecidos pelo SAMU192 e cabe ao colaborador:
  - 7.2.1. Usar, utilizando-o apenas para a finalidade a que se destina;
  - 7.2.2. Responsabilizar-se pela guarda e conservação;
  - 7.2.3. Comunicar ao empregador qualquer alteração que o torne impróprio para uso;
  - 7.2.4. Cumprir as determinações do empregador sobre o uso adequado

### Lista A:

- Óculos de segurança de lente incolor: para proteção da região dos olhos em procedimentos que haja a possibilidade de respingo de sangue e outros fluidos corpóreos.



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-013

Pág. 6 de 9

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI)

- Macacão manga longa com tiras refletivas para sinalização: Para proteção do corpo inteiro contra agentes químicos, físicos e biológicos e oferece visibilidade em vias públicas. **Sendo proibido a modificação do uniforme, como retirada das mangas ou o uso de uniformes não mais preconizados pelo serviço (ex.: calça, camisa de cor diferente da laranja, entre outros.);**
- Camiseta SAMU 192: Camiseta em manga curta, fornecida pela instituição, para ser utilizada abaixo do macacão. Com cores e logo oficial;
- Os profissionais que operam as URAMs recebem uniforme diferenciado, com calça e jaqueta, de material impermeável, que oferecem maior visibilidade nas vias públicas e proteção adicional para casos de acidentes. Ao chegar na cena, se o profissional julgar que o atendimento será melhor ofertado sem a jaqueta, pode retirá-la durante a ação, mas deve fazer uso de avental descartável;
- Calçado (bota): EPI para proteção dos membros inferiores. **Sendo proibido o uso de outro calçado.**





### INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-013**

**Pág. 7 de 9**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### Uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI)

7.3. Os EPIs listados em “Lista B” são de uso único e devem ser descartados após o uso:

#### Lista B

- Avental descartável, manga longa – Para proteção de respingos e contato com materiais biológicos tais como sangue, fluidos corporais, secreções ou excreções.



- Luva de procedimento descartável – Para proteção das mãos contra riscos biológicos e químicos.



- Máscara cirúrgica descartável – para proteção de inalação de gotículas transmitidas à curta distância e pela projeção de sangue ou outros fluidos corpóreos que possam atingir suas vias respiratórias; minimiza a contaminação do ambiente com secreções respiratórias geradas pelo próprio servidor ou pelo paciente em condição de transporte.



## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-013**

**Pág. 8 de 9**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### Uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI)

- Respirador semifacial PFF2 / N95 – para proteção das vias respiratórias para evitar contaminação por agentes biológicos e químicos. Deve ser usada na assistência a pacientes em Precauções Aéreas, ou seja, sempre que houver possibilidade de contato com partículas suspensas no ar ( $\leq 5\mu\text{m}$ ).



## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

8.1. Não há.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. BRASIL. Anvisa – Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Nota Técnica n. 4/2020. Orientações para serviços de saúde: medidas de prevenção e controle que devem ser adotadas durante a assistência aos casos suspeitos ou confirmados de infecção pelo novo coronavírus (SARS-Cov-2). Brasília, 30 jan. 2020.
- 9.2. DISTRITO FEDERAL. Gerência de Risco em Serviços de Saúde. Nota técnica GRSS/DIVISA Nº01/2020. Orientações para serviços de saúde: medidas que devem ser adotadas para utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) durante a assistência aos casos suspeitos ou confirmados de infecção pelo novo coronavírus (COVID-19). Brasília, 09 abr.2020.
- 9.3. BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA. Boletim informativo de tecnovigilância: Luvas Cirúrgicas e Luvas de



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-013

Pág. 9 de 9

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI)

Procedimentos: Considerações sobre o seu uso. Brasília: Anvisa; 2011.

- 9.4. BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. NR 6 – Equipamento de proteção individual.
- 9.5. BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. NR 32 – Segurança e saúde no trabalho em serviços de saúde.

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Lia Straceri Patrícia Paranhos Alessandra J Silva	Wesley Santos Maria J de Moraes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte –

## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-014**

**Pág. 1 de 11**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **Paramentação e desparamentação de EPI**

6-014 Paramentação e desparamentação de EPI

## **1. OBJETIVOS**

- 1.1. Descrever técnicas de paramentação e desparamentação dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI).

## **2. DEFINIÇÕES**

- 2.2 EPI: dispositivo ou produto de uso individual utilizado pelo trabalhador, concebido e fabricado para oferecer proteção contra os riscos ocupacionais existentes no ambiente de trabalho.
- 2.3 Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.3.1 Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.3.2 Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.3.3 Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
  - 2.3.4 Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-014**

**Pág. 2 de 11**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Paramentação e desparamentação de EPI**

- 2.4 Máscara N95: é uma máscara facial respiratória, que filtra pelo menos 95% das partículas transportadas pelo ar. Ela é utilizada pelos profissionais como Equipamento de Proteção Individual (EPI);
- 2.5 SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação das Urgências;
- 2.6 Uniforme SAMU 192: Bota cano longo e vestimenta (macacão e camiseta) fornecida pela instituição com logo e tiras refletivas para sinalização.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. APH Atendimento Pré-hospitalar
- 3.2. EPI Equipamento de Proteção Individual
- 3.3. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.4. SAV Suporte Avançado de Vida
- 3.5. SBV Suporte Básico de Vida
- 3.6. SIV Suporte Intermediário de Vida
- 3.7. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-014

Pág. 3 de 11

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

Paramentação e desparamentação de EPI

#### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

4.1. Equipes de intervenção.

#### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

5.1. Integrantes das equipes do SAV, SAV. SBV e URAM.

#### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

##### PARAMENTAÇÃO

6.1. A indicação para utilização dos EPIs deve seguir a seguinte ordem:

6.1.1. Avental ou capote

6.1.2. Máscara cirúrgica

6.1.3. Óculos ou protetor facial

6.1.4. Luvas

6.2. No caso de procedimentos geradores de aerossóis:

6.2.1. Avental ou capote

6.2.2. Máscara de proteção respiratória

6.2.3. Óculos ou protetor facial

6.2.4. Gorro ou touca

6.2.5. Luvas

## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-014**

**Pág. 4 de 11**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### Paramentação e desparamentação de EPI

#### 6.3. Paramentação de avental

6.3.1. Vista o avental ou capote primeiramente pelas mangas, ajustando as amarras nas costas e cintura.

6.3.2. Certifique-se de que o tronco esteja totalmente coberto, bem como os braços e os punhos.



#### 6.4. Paramentação de máscaras cirúrgicas:

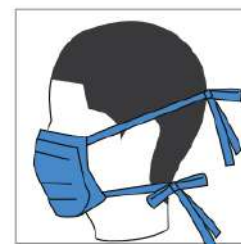
6.4.1. Verifique se a máscara não está danificada.

6.4.2. Utilize o clip nasal como referência para identificar a parte superior.

6.4.3. Coloque a máscara em seu rosto e prenda as alças atrás da cabeça, mantendo-as paralelas (nunca cruzadas).

6.4.4. Aperte o clip nasal ou a borda rígida da máscara para que ela se adapte ao formato do seu nariz, visando minimizar espaços entre a face e a máscara.

6.4.5. Puxe a parte inferior da máscara para que ela cubra sua boca e seu queixo



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-014

Pág. 5 de 11

Versão Nº: 01

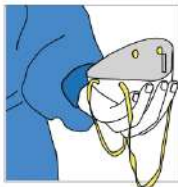
Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Paramentação e desparamentação de EPI

#### 6.5. Paramentação Máscara PFF2 / N95 ou equivalente:

- 6.5.1. Segurar o respirador com o clip nasal próximo à ponta dos dedos deixando as alças pendentes.
- 6.5.2. Encaixar o respirador sob o queixo.
- 6.5.3. Posicionar uma das alças na nuca e a outra na cabeça.  
Ajustar o clip nasal no nariz.
- 6.5.4. Verificar a vedação pelo teste de pressão positiva e negativa.



#### DESPARAMENTAÇÃO

- 6.6. A indicação é que a retirada dos EPIs siga a seguinte ordem:
  - 6.6.1. Luvas
  - 6.6.2. Avental ou capote
  - 6.6.3. Óculos ou protetor facial
  - 6.6.4. Máscara cirúrgica
- 6.7. No caso de procedimentos geradores de aerossóis:
  - 6.7.1. Luvas
  - 6.7.2. Avental ou capote
  - 6.7.3. Gorro ou touca
  - 6.7.4. Óculos ou protetor facial
  - 6.7.5. Máscara de proteção respiratória



## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-014**

**Pág. 6 de 11**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### Paramentação e desparamentação de EPI

#### 6.8. Remoção das luvas

6.8.1. Com as duas mãos enluvadas, segure a parte externa de uma luva na parte superior do pulso.

6.8.2. Retire esta primeira luva, afastando-se do corpo e do pulso até as pontas dos dedos, virando a luva de dentro para fora.

6.8.3. Segure a luva que você acabou de remover em sua mão enluvada.

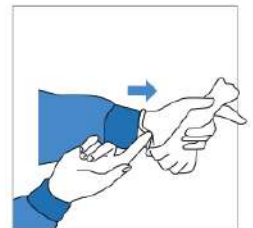
6.8.4. Com a mão sem luva, retire a segunda luva inserindo os dedos dentro da luva na parte superior do pulso.

6.8.5. Vire a segunda luva do avesso enquanto a inclina para longe do corpo, deixando a primeira luva dentro da segunda.

6.8.6. Descarte as luvas na lixeira.

6.8.7. Não reutilize as luvas.

6.8.8. Lave as mãos com água e sabão ou higienize com solução alcoólica a 70%.



## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-014**

**Pág. 7 de 11**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### Paramentação e desparamentação de EPI

#### 6.9. Remoção do avental

6.9.1. Abra as tiras e solte as amarras.

6.9.2. Empurre pelo pescoço e pelos ombros, tocando apenas a parte interna do avental/capote. Retire o avental/capote pelo avesso.

6.9.3. Dobre ou enrole em uma trouxa e descarte em recipiente apropriado.

6.9.4. Lave as mãos com água e sabão ou higienize com solução alcoólica a 70%.



#### 6.10. Remoção da máscara cirúrgica:

6.11. Segure as alças inferiores e depois as alças ou elástico superiores e remova-a.

6.12. Descarte em uma lixeira.

6.13. Lave as mãos com água e sabão ou higienize com solução alcoólica a 70%.



## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-014**

**Pág. 8 de 11**

**Versão Nº: 01**

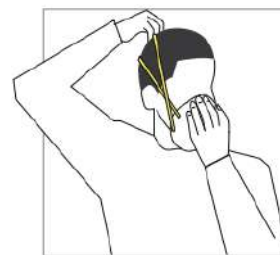
**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **Paramentação e desparamentação de EPI**

#### 6.14. Remoção da máscara N95:

- 6.14.1. Segurar o elástico inferior com as duas mãos, passando-o por cima da cabeça para removê-lo.
- 6.14.2. Segurar o elástico superior com as duas mãos, passando-o por cima da cabeça para removê-lo.
- 6.14.3. Remover a máscara segurando-a pelos elásticos, tomando bastante cuidado para não tocar na superfície interna.
- 6.14.4. Acondicione a máscara em um saco ou envelope de papel com os elásticos para fora, para facilitar a retirada posteriormente, no caso de reutilização.
- 6.14.5. Nunca coloque a máscara já utilizada em um saco plástico, pois ela poderá ficar úmida e potencialmente contaminada.
- 6.14.6. Lave as mãos com água e sabão ou higienize com solução alcoólica a 70%.





## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-014

Pág. 9 de 11

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Paramentação e desparamentação de EPI

## 7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

- 7.1. Verificação positiva da vedação na paramentação da máscara N95:
  - 7.1.1. Expire profundamente. Uma pressão positiva dentro da máscara significa que não tem vazamento;
  - 7.1.2. Se houver vazamento, ajuste a posição e/ou as alças de tensão. Teste novamente a vedação;
  - 7.1.3. Repita os passos até que a máscara esteja vedando corretamente! Verificação negativa da vedação;
  - 7.1.4. Inspire profundamente. Se não houver vazamento, a pressão negativa fará o respirador agarrar-se no seu rosto;
  - 7.1.5. O vazamento resultará em perda de pressão negativa na máscara devido à entrada de ar através de lacunas na vedação.
- 7.2. A máscara cirúrgica não deve ser sobreposta à máscara N95 ou equivalente, pois além de não garantir proteção de filtração ou de contaminação, também pode levar ao desperdício de mais um EPI, o que pode ser muito prejudicial em um cenário de escassez;
- 7.3. Atentar para o descarte correto dos resíduos. Os EPIs descartáveis deverão ser desprezados em recipiente próprio para resíduos infectantes na unidade que o paciente foi transferido, logo após a passagem do caso.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 8.1. Não há.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-014

Pág. 10 de 11

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**Paramentação e desparamentação de EPI**

### 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. BRASIL. Anvisa – Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Nota Técnica n. 4/2020. Orientações para serviços de saúde: medidas de prevenção e controle que devem ser adotadas durante a assistência aos casos suspeitos ou confirmados de infecção pelo novo coronavírus (SARS-Cov-2). Brasília, 30 jan. 2020.
- 9.2. DISTRITO FEDERAL. Gerência de Risco em Serviços de Saúde. Nota técnica GRSS/DIVISA Nº01/2020. Orientações para serviços de saúde: medidas que devem ser adotadas para utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) durante a assistência aos casos suspeitos ou confirmados de infecção pelo novo coronavírus (COVID-19). Brasília, 09 abr.2020.
- 9.3. BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA. Boletim informativo de tecnovigilância: Luvas Cirúrgicas e Luvas de Procedimentos: Considerações sobre o seu uso. Brasília: Anvisa; 2011.
- 9.4. BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. NR 6 – Equipamento de proteção individual. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/arquivos/normas-regulamentadoras/nr-06-atualizada-2022-1.pdf>.



### INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-014

Pág. 11 de 11

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

Paramentação e desparamentação de EPI

- 9.5. BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. NR 32 – Segurança e saúde no trabalho em serviços de saúde. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/normas-regulamentadora/normas-regulamentadoras-vigentes/norma-regulamentadora-no-32-nr-32>.

## 10. ANEXOS

- 10.1. Não há.

## 13. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Lia Straceri	Wesley Santos Maria Jalva de Moraes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>	
<b>INTERVENÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 6-015</b>	<b>Pág. 1 de 10</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>Rotinas diárias do condutor de URAM</b>			

6-015 Rotinas diárias do condutor de URAM

## 1. OBJETIVO

- 1.1 Descrever as rotinas da equipe da URAM.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1 Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2 Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.2.1 Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.2.2 Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.2.3 Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE		Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192			
<b>INTERVENÇÃO</b>					
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>			<b>POP 6-015</b>	<b>Pág. 2 de 10</b>	
<b>Versão Nº: 01</b>		<b>Emissão: 01/07/2024</b>		<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>Rotinas diárias do condutor de URAM</b>					

- 2.2.4 Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.3 SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1 CR Central de Regulação
- 3.2 CORE Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.3 OSE Ordem de Serviço Externo
- 3.4 RF Registro Funcional
- 3.5 SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.6 SBV Suporte Básico de Vida
- 3.7 SIV Suporte Intermediário de Vida
- 3.8 TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 3.9 URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas



 <p><b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE</p>	<p>Secretaria Municipal da Saúde Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192</p>	 <p>SAMU 192</p>
<b>INTERVENÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 6-015</b>	<b>Pág. 3 de 10</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>Rotinas diárias do condutor de URAM</b>		

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

4.1 Equipe de intervenção.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

5.1 Integrantes das URAM, CR.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

6.1 Ao chegar ao plantão informar para a Central de Regulação via rádio o nome, RF, matrícula, e número da URAM que irá tripular;

6.2 Realizar check list do veículo conforme impresso em anexo 1;

6.3 Realizar check list conforme anexo 2 para as URAM SBV;

6.4 Realizar check list de equipamentos, materiais e medicamentos conforme anexo 3 para as URAM SIV (destacados em quadro vermelho);

6.5 Atentar para a integridade dos equipamentos individuais do profissional da URAM:

6.5.1 Capacete;

6.5.2 Colete confeccionado em laranja e com fitas reflexivas (ou outro uniforme fornecido pelo SAMU192);

6.5.3 Capa de chuva;

6.6 O acionamento das equipes de URAMs será realizado pelo MR em ocorrências que este julgar necessário atendimento inicial em melhor tempo resposta e pelo RO em casos de parada cardiorrespiratória (POP 5-008- MR- Acionamento, despacho e liberação das URAMs);

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>	
<b>INTERVENÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 6-015</b>	<b>Pág. 4 de 10</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>Rotinas diárias do condutor de URAM</b>			

- 6.7 Informar ao CORE qualquer situação que inviabilize o uso das URAM;
- 6.8 Abrir a OSE (anexo 4), preencher com todas as informações das ocorrências, contemplando todos os deslocamentos da URAM durante o plantão e informar o coordenado da URAM. Para preenchimento de OSE consultar POP 7-005;
- 6.9 Manter-se em prontidão para o recebimento de ocorrências.
- 6.10 Durante uma ocorrência realiza passagem de caso ao MR, sempre informando sobre a necessidade de encaminhamento ou não de uma Ambulância para remoção da vítima.
- 6.11 Em atendimentos da URAM com procedimentos de suporte avançado (como introdução de máscara laríngea), será acionado SAV ou SIV para apoio e transporte. No entanto, na impossibilidade do SAV ou SIV será acionado SBV ou OD, e o enfermeiro da URAM tripula a AM até a unidade hospitalar.
- 6.11.1 Se for necessário ao profissional da URAM acompanhar a vítima até a unidade hospitalar, o colega de dupla aguarda no local da cena para preservar as motos até o retorno do outro componente;
- 6.11.2 Neste caso a equipe SBV ou OD retorna ao local da cena após a passagem do caso, para que o enfermeiro da URAM conduza sua moto;
- 6.12 Realizar a atualização de status e encerramento da ocorrência sempre em tempo oportuno.

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>	
<b>INTERVENÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 6-015</b>	<b>Pág. 5 de 10</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>Rotinas diárias do condutor de URAM</b>			

6.13 Ao final do plantão, garantir a guarda dos equipamentos em local destinado, realizando a reposição dos materiais faltantes.

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1 A atenção especial deve ser dada à manutenção preventiva da URAM, para garantir sua plena operacionalidade;
- 7.2 O condutor deve manter-se atualizado quanto às normas de trânsito e procedimentos do SAMU 192;
- 7.3 Em casos de chuva forte durante o plantão, informar imediatamente ao CORE para que a URAM seja retirada momentaneamente e operação, devendo a equipe informar a CR assim que as condições climáticas possibilitarem a saída para atendimento;
- 7.4 Nos casos onde a condição climática não melhorar, os componentes da URAM serão realocados pelo CORE para compor juntamente com a equipe das ambulâncias;
- 7.5 Em casos de remanejamento para compor equipe em outra base, este será orientado pelo CORE e poderá se deslocar com a sua moto da base de origem até a base indicada. Assumir a motolância da base indicada para atender os chamados, pois não é permitido uma motolância atuar em base distinta da cadastrada;

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1 POP 7-005 FROTA – Preenchimento de ordem de serviço externo;
- 8.2 POP 5-008 MR- Acionamento, despacho e liberação das URAMs;

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>	
<b>INTERVENÇÃO</b>			
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 6-015</b>	<b>Pág. 6 de 10</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>Rotinas diárias do condutor de URAM</b>			

## 9. REFERÊNCIAS

- 9.1 Código de Trânsito Brasileiro, 2020. Disponível em <<https://dhg1h5j42swfq.cloudfront.net/2021/01/11120314/codigo-de-transito-atualizado-lei-14-071-20-para-prf-2021.pdf>> Acesso em 20/12/2021.
- 9.2 Protocolo de Atendimento Pré-Hospitalar: Suporte Básico de Vida. São Paulo: Secretaria Municipal de Saúde – SAMU, 2011. 7ª. Edição. 94 p.
- 9.3 Portaria nº. 2048/2002-SMS G/CR. Disponível em <[https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048\\_05\\_11\\_2002.html](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_11_2002.html)> Acesso em 20/12/2021.

		<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>			
<b>INTERVENÇÃO</b>					
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>			<b>POP 6-015</b>	<b>Pág. 7 de 10</b>	
<b>Versão Nº: 01</b>		<b>Emissão: 01/07/2024</b>		<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>Rotinas diárias do condutor de URAM</b>					

## 10. ANEXOS

### 10.1 Check list do veículo

 		<b>PREFEITURA DE SÃO PAULO</b> <b>SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE</b>			
		Prefixo MC: _____ Data: _____ Placa: _____ Base Operacional: _____			
		<b>MOTOCICLISTA</b>			
		NOME: _____		RF: _____	
<b>CHECK LIST</b>					
<b>CONTROLE DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS:</b>					
<b>MOTOCICLETA</b>	<b>QTDE</b>	<b>SITUAÇÃO</b>	<b>MOTOCICLETA</b>	<b>QTDE</b>	<b>SITUAÇÃO</b>
DOCUMENTOS DO VEÍCULO	01		BENGALAS	-	
CHAVE DA MOTO	01		PASTILHA DIANTEIRA	-	
MANUAL	01		PASTILHA TRASEIRA	-	
JOGO DE CHAVES	01		FRISOS LATERAIS	-	
			FRISO FRONTAL	-	
RETROVISORES	-		PARALAMA DIANTEIRO	-	
MANETE ESQUERDO	-		PARALAMA TRASEIRO	-	
MANETE DIREITO	-		BALANÇA	-	
PNEUS E RODAS	-		ESCAPAMENTO	-	
CABOS E COMANDOS	-		PLACA	-	
LUZES E PARTE ELÉTRICA	-		PINTURA	-	
ÓLEO E FLUÍDOS	-		PÉ DE APOIO	-	
			COMBUSTÍVEL (barras)	6 5 4 3 2 1	FUEL TRIP
CORRENTE E TRANSMISSÃO	-		OUTROS:		
BAÚ	-				
PAINEL DIGITAL	-				
RAY LIGHT	-				
ANTENA CORTA PIPA	-				
BANCO	-				
			Legenda:	Ok	sem problema
				X	com problema
<b>DESCRIÇÃO DAS AVARIAS:</b>					
					
<b>MEMORANDO DA OFICINA / ORDEM DE SERVIÇO Nº:</b>					
MOTIVO DO ENCAMINHAMENTO _____ Nº DO BOLETIM DE OCORRÊNCIA _____ COORD. DE FROTA / COORD. URAM _____					
<b>RELATÓRIO DA OFICINA</b>					
RELATO DO MECÂNICO _____ RECEBIMENTO DO CONSERTO _____ ENTREGA DO CONSERTO _____ HIGIENIZAÇÃO DO VEÍCULO _____ VISTO DO GERENTE _____					



**INTERVENÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-015**

**Pág. 9 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Rotinas diárias do condutor de URAM**

10.3 Identificado em quadro os materiais, equipamentos e medicamentos suplementares das unidades SIV

PREFEITURA DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE  
SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU  
DIVISÃO TÉCNICA DE FISCALIZAÇÃO, COMUNICAÇÕES E INFORMÁTICAS

CHECK LIST MATERIALS **FL. 1/4**

MODALIDADE: ( ) S A V ( ) S I V AM: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_ PLANTÃO: \_\_\_\_\_ HORÁRIO DA CHEGADA: \_\_\_\_\_ BASE: \_\_\_\_\_  
 ( ) N ( ) ND ( ) DNI ( )

EQUIPE COMPLETA: \_\_\_\_\_

REGULADOR: \_\_\_\_\_ CORE: \_\_\_\_\_ RÁDIO OPERADOR: \_\_\_\_\_ PCO: \_\_\_\_\_

MOCHILA CINZA - MEDICAMENTOS				MOCHILA VERMELHA			
S A V				MATERIAL - LATERAL 1			
MEDICAMENTOS	PREVISÃO	CHEGADA	VALIDADE		PREVISÃO	CHEGADA	VALIDADE
AAS	10 Cp			ATAJURA CREPE 15 CM	03 U		
AD 10 ML	10 Amp			BANDAGEM TRIANGULAR	06 U		
ADENOSINA	05 Amp			CÂNULA DE CUEDEL Nº 3,4,5	1 U de cada		
ADRENALINA	20 Amp			MANTA TERMICA	02 U		
AMIODARONA	10 Amp			MÁSCARA FACIAL SIMPLES	02 U		
ATROPINA	20 Amp			MÁSCARA LARINGEA Nº 3,4,5	1 U de cada		
ATROVENT (IPRATÓPIO)	01 Fr			PROTETOR EVISCERAÇÃO	03 U		
BEROTEC (FENOTEROL)	01 Fr			MATERIAL - CENTRAL			
BUSCOPAN COMPOSTO	05 Amp			AMBU ADULTO	01 U		
BUSCOPAN SIMPLES	05 Amp			ESPIGOMANÔMETRO	01 U		
CAPOTEN (CAPTOPRIL)	30 Cp			ESPARADRAPO	01 U		
CETOROLACO TROMETAMOL	10 Amp			ESTETOSCOPIO ADULTO	01 U		
CLORETO DE SÓCIO 0,9% 100 ML	02 Amp			SARROTE	01 U		
DECADRON	05 Amp			SULGOSMETRO	01 U		
DIPIRONA	10 Amp			LANÇETA/TIRA REAGENTE	10 U/SOU		
DRAMIN DL	03 Amp			LUVA CIR. ESTERIL Nº 7,5 e 8	1 U de cada		
FENERGAN	03 Amp			MÁSCARA Nº5	02 U		
FLUROSEMIDA	10 Amp			ÓCULOS DE PROTEÇÃO	01 U		
GLUCOSE 50%	02 Amp			OXÍMETRO	01 U		
HIDRALAZINA	03 Amp			SERINGA INSULINA 01 ML	02 U		
HIDROCORTISONA 500 MG	02 Fr			SERINGA 5ML	03 U		
ISOSORBIDA SI	05 Cp			SERINGA 10 ML	03 U		
LIDOCAINA 2% S/ADREN	01 Fr			SERINGA 20 ML	04 U		
METOPROLOL	02 Amp			SERINGA 20 ML CI BICO	02 U		
OMEPRAZOL 40 MG	02 Fr			MATERIAL - LATERAL 2			
ONDANSETRONA	02 Amp			AGULHA 30x7	05 U		
PARACETAMOL	01 Fr			AGULHA 30x8	05 U		
SALBUTAMOL AEROSOL	01 Fr			AGULHA 40x12	05 U		
SULFATO MG 50%	04 Amp			AGULHA INTRA ÓSSEA AD	01 U		
				AGULHA INTRA ÓSSEA INF	01 U		
				BISTURI Nº 22	01 U		
				CATETER Nº 14, 15, 18	6 U de cada		
				CATETER Nº 20, 22, 24	3 U de cada		
				COMPRESSA GAZE	05 U		
				COMPRESSA ALGODONADA	02 U		
				DISPOSITIVO Nº 23e 25	2 U de cada		
				EQUIPO MICROGOTAS	03 U		
				EQUIPO POLIPLIX VÍAS	02 U		
				FIXADOR DE CATETER IV	04 U		
				LUVA BRANCO 10x16, 18	1 U de cada		
				BINDER LACTATO 500ML	02 fr		
				SF 0,9% 500ML	02 fr		
				SG 5% 500ML	01 fr		
				SG 10% 250 ML	01 fr		
				SONDA ASPIRAÇÃO 10, 12, 14	1 U de cada		
				SWAB ALCOOL 70%	10 U		
				TESOURA CORTA VESTES	01 U		
				PROFISSIONAL RESPONSÁVEL:			
				COREL:			
				CARIMBO:			

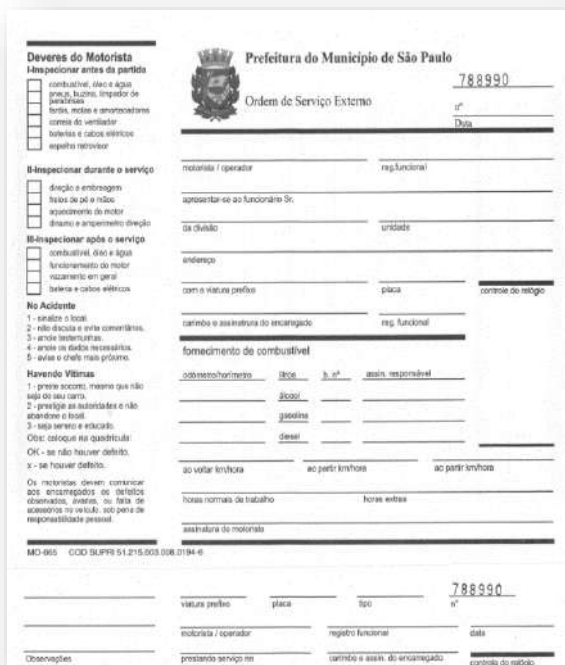
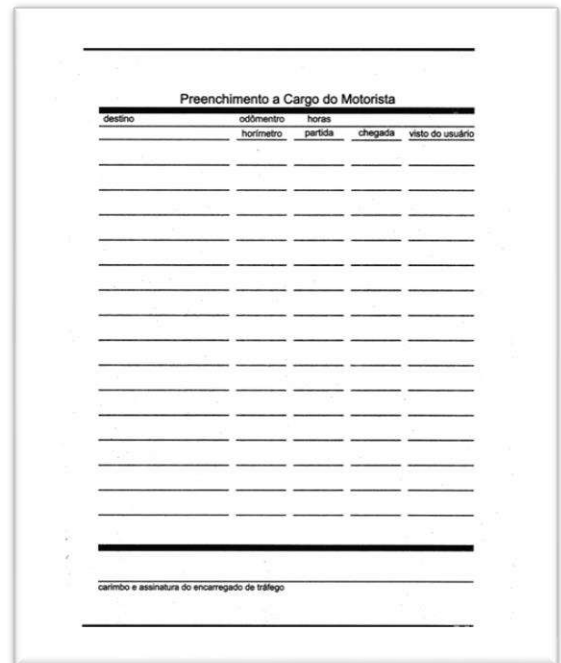
TIAMINA

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE</b>		<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>			
<b>INTERVENÇÃO</b>					
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>			<b>POP 6-015</b>	<b>Pág. 10 de 10</b>	
<b>Versão Nº: 01</b>		<b>Emissão: 01/07/2024</b>		<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>	
<b>Rotinas diárias do condutor de URAM</b>					

10.4 Ordem de Serviço Externo –

frente

verso

11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Carlos Cirne Ronaldo Branco Sergio Sedor	Wesley Santos Mª Jalva de Moraes	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -



 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>INTERVENÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 6-016</b>	<b>Pág. 1 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 03/04/2024</b>	<b>Próxima revisão: 03/04/2026</b>
<b>Procedimentos iniciais em caso de acidentes com a URAM</b>		

6-016 Procedimentos iniciais em caso de acidentes com a URAM

## 1. OBJETIVO

- 1.1 Descrever os procedimentos que deverão ser realizados quando equipe da URAM do SAMU 192 São Paulo sofre algum acidente durante o seu deslocamento.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1 Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2 Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.2.1 Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.2.2 Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.2.3 Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>INTERVENÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 6-016</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 03/04/2024</b>	<b>Pág. 2 de 5</b>
<b>Procedimentos iniciais em caso de acidentes com a URAM</b>		

ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;

- 2.2.4 Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.3 SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1 AM            Ambulância
- 3.2 CORE        Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.3 CR            Central de Regulação
- 3.4 MR           Médico Regulador
- 3.5 SAMU 192   Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.6 URAM        Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1            Equipes da URAM.

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>INTERVENÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 6-016</b>	<b>Pág. 3 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 03/04/2024</b>	<b>Próxima revisão: 03/04/2026</b>
<b>Procedimentos iniciais em caso de acidentes com a URAM</b>		

## **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

5.1 Integrantes das equipes URAM e CR.

## **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

6.1 Em qualquer situação de acidente que envolva a URAM, durante o deslocamento para o chamado ou retorno à base, a equipe deve:

6.1.1 Informar a CR sobre o momento do acidente: endereço, existência de vítima no acidente (da equipe ou outros veículos, etc.) e situação no local;

6.1.2 Na presença de terceiros envolvidos no acidente, anotar: nome, RG e endereço dos envolvidos e placa dos demais veículos;

6.1.3 Sinalizar o local para garantia de segurança ou solicitar apoio para tal;

6.1.4 Se houver vítimas, atender conforme protocolo institucional;

6.1.5 Informar a CR sobre o tipo de acidente, quadro clínico das vítimas, avaria na URAM, necessidade de guincho;

6.1.6 Aguardar a chegada da equipe da AM para remoção da vítima;

6.1.7 Solicitar liberação do CORE para realizar boletim de ocorrência, troca da URAM ou aguardar o guincho se necessário;

6.2 Considerando a equipe da URAM fisicamente inapta para as ações:

6.2.1 Entrar em contato com a CR e informar sobre a ocorrência de acidente com vítimas entre os profissionais da equipe e aguardar apoio; ou

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>INTERVENÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 6-016</b>	<b>Pág. 4 de 5</b>
<b>Versão N°: 01</b>	<b>Emissão: 03/04/2024</b>	<b>Próxima revisão: 03/04/2026</b>
<b>Procedimentos iniciais em caso de acidentes com a URAM</b>		

- 6.2.2 Solicitar a um cidadão que ligue no dígito 192 e informe a ocorrência com a equipe da URAM;
- 6.2.3 Aguardar a chegada do apoio para receber atendimento;
- 6.2.4 O Supervisor da URAM será acionado para resolver os encaminhamentos administrativos com relação ao acidente e recolhimento das motolâncias.

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1 Caso o acidente tenha ocorrido durante deslocamento para atendimento, é importante identificar este fato para a CR, para que outra equipe seja direcionada para esse atendimento;
- 7.2 Cabe a CR decidir se a URAM, estando em condições de prosseguir mesmo após se envolver em acidente, deverá sair da cena do acidente para socorrer vítima em estado grave.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1 POP 7-005.

## **9. REFERÊNCIAS**

- 9.1 Não há.

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	
<b>INTERVENÇÃO</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 6-016</b>	<b>Pág. 5 de 5</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 03/04/2024</b>	<b>Próxima revisão: 03/04/2026</b>
<b>Procedimentos iniciais em caso de acidentes com a URAM</b>		

## 10. ANEXOS

10.1. Não há.

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Lia Straceri Ronaldo Branco	Wesley Santos M <sup>a</sup> Jalva de Moraes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte –



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-017

Pág. 1 de 10

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Preenchimento da ficha de atendimento

6-017 Preenchimento da ficha de atendimento

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Orientar os colaboradores das equipes de intervenção sobre o preenchimento das fichas de atendimento, de forma a obter todas as informações necessárias e fundamentais de um registro completo.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.1.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.1.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.1.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
  - 2.1.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;
- 2.2. Ficha de atendimento: documento para registro do atendimento dos profissionais ao paciente. A ficha de Atendimento faz parte do



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-017

Pág. 2 de 10

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Preenchimento da ficha de atendimento

prontuário, tem como funções estabelecer uma efetiva comunicação entre a equipe de atendimento do SAMU 192 e demais profissionais envolvidos na assistência ao paciente, serve como fonte de subsídios para a avaliação da assistência prestada (comitê interno do SAMU 192). É um documento legal tanto para o paciente quanto para a equipe médica e de enfermagem (e outros), referente à assistência prestada. Os registros nas fichas podem constituir uma fonte alternativa de dados para estatísticas, estudos ou auditoria;

- 2.3. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. CORE Coordenação Regional de Enfermagem  
3.2. LGPD Lei Geral de Proteção de Dados  
3.3. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência  
3.4. SAV Suporte Avançado de Vida  
3.5. SBV Suporte Básico de Vida  
3.6. SIV Suporte Intermediário de Vida  
3.7. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-017

Pág. 3 de 10

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

Preenchimento da ficha de atendimento

#### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

4.1. Equipes de intervenção.

#### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

5.1. Integrantes das equipes de SAV, SIV, SBV e URAM.

#### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Escreva com letras e números legíveis;
- 6.2. Todo o preenchimento deve ser sem rasuras e respeitando o espaço dos diferentes campos, tanto na via original quanto na carbonada;
- 6.3. Não deixe campos em branco. Lembre-se de anotar corretamente o número da AM, numeral da ocorrência, identificação do paciente, horário, entre outros;
- 6.4. Preencha os dados relativos à equipe de atendimento (identificação da equipe, viatura, base);
- 6.5. Utilize abreviaturas e siglas padronizadas;
- 6.6. Efetue o registro de forma objetiva e completa das informações;
- 6.7. O verso da ficha de sistematização poderá ser utilizado para observações, intercorrências e/ou dados complementares;
- 6.8. A ficha de atendimento deverá conter obrigatoriamente a identificação do profissional do SAMU192 responsável pelo atendimento. Médicos e enfermagem com assinatura e carimbo e condutores com nome completo e registro funcional;





### INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-017**

**Pág. 4 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### Preenchimento da ficha de atendimento

- 6.9. É necessário deixar a via carbonada no hospital de destino;
- 6.10. É obrigatório fazer a descrição e o registro sobre a passagem do caso na unidade de destino;
- 6.11. Solicite o carimbo do profissional que receber a vítima na unidade hospitalar, que pode ser de médico ou de profissionais da enfermagem;
- 6.12. Havendo, por qualquer motivo, recusa do profissional que recebeu a vítima na Unidade de Saúde em carimbar a ficha de atendimento do SAMU 192, comunicar o fato ao médico regulador e colher assinatura de uma testemunha, preferencialmente um acompanhante da vítima, e anotar o cargo e nome do profissional que se recusou assinar;
- 6.13. Anotar também se maca retida e horário de liberação da equipe pelo CORE.

## 7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES

- 7.1. Somente a checagem do(s) item(ns) cumprido(s) ou não, através de símbolos, como /, ou √, respectivamente, não cumpre(m) os requisitos legais de validação de um documento. Daí a importância de registrar, por escrito, o atendimento ou a recusa, incluir o nome completo, número do registro em conselho de classe e categoria profissional;
- 7.2. Atentar-se para o registro em ficha de atendimento sobre pertences do paciente (carteira, documentos, objetos de valor e outros) e com quem foram deixados na Unidade de Saúde;



## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-017**

**Pág. 5 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Preenchimento da ficha de atendimento**

7.3. A ficha de atendimento contém dados pessoais e sigilosos da vítima, por essa razão sua guarda deve ser realizada de forma a atender o recomendado pela LGPD.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

8.1. Não há.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. Dispõe sobre a forma de Anotação e o uso do número de inscrição ou da autorização pelo pessoal de Enfermagem. Resolução Cofen 191, de 31 de maio de 1996. Rio de Janeiro: COFEN, 1996.
- 9.2. CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. Dispõe sobre a Sistematização da Assistência de Enfermagem e a Implementação do Processo de Enfermagem em Ambientes, Públicos ou Privados, em que ocorre o Cuidado Profissional de Enfermagem, e dá outras providências. Resolução Cofen 358, de 15 de outubro de 2009. Brasília: COFEN, 2009.
- 9.3. CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. Aprova a Reformulação do Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem. Resolução Cofen 311, de 8 de fevereiro de 2007. Rio de Janeiro: COFEN, 2007.
- 9.4. CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Define prontuário médico e torna obrigatória a criação da Comissão de Revisão de Prontuários nas instituições de Saúde. Resolução CFM 1.638, de 10 de julho de 2002. Brasília: CFM, 2002.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-017

Pág. 6 de 10

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

Preenchimento da ficha de atendimento

10. ANEXOS

10.1. Ficha de atendimento SAV:

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE  
SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO HOSPITALAR  
COORDENADORIA DE URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO  
MÓVEL DE URGÊNCIA – SAMU 192

**SISTEMATIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM - Fundamentada na Teoria das Necessidades Humanas Básicas e CIRE\* 2019**

SAV ( ) SV ( ) URAM ( )

Data do atendimento: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

NÚMERO DE ORDEM	PG. GUIA	BASE	VIATURA	CÓDIGO CHAMADO	ACIONAMENTO ( ) CECOM ( ) CET ( ) COBOM ( ) PPM ( ) DEMANDA ESPONTÂNEA ( ) USAPÚBLICA
-----------------	----------	------	---------	----------------	---

**IDENTIFICAÇÃO**

Nome/descrição da vítima \_\_\_\_\_  
 Nome social \_\_\_\_\_ Documento \_\_\_\_\_ Sexo biológico ( ) F ( ) M Cor ( ) Branco ( ) Preto ( ) Amarelo ( ) Pardo \_\_\_\_\_  
 Nome da mãe da vítima \_\_\_\_\_  
 Endereço da ocorrência \_\_\_\_\_  
 Endereço da vítima \_\_\_\_\_ Telefone \_\_\_\_\_  
 Nome acompanhante \_\_\_\_\_ Telefone \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ Documento \_\_\_\_\_

**DIAGNÓSTICO**

Situação local ( ) difícil acesso ( ) rua/síntese ( ) animal agressivo ( ) incêndio ( ) produtos perigosos ( ) outros \_\_\_\_\_  
 Situação vítima ( ) já removida ( ) não localizada ( ) recusa atendimento ( ) evadida ( ) tentativa de suicídio ( ) suicídio ( ) outros \_\_\_\_\_  
 Recursos na cena URAM SAMU COBOM Outros \_\_\_\_\_  
 Solicitação apoio URAM SAMU COBOM PM Outros \_\_\_\_\_

Clinico ( ) Traumático ( ) Psiquiátrico ( ) Obstétrico ( ) Pediátrico ( ) RN ( )

**ATENDIMENTO À VÍTIMA NÃO TRAUMÁTICO ( ) NÃO SE APLICA**

PROBLEMAS IDENTIFICADOS	DIAG. DE ENFERMAGEM	INTERVENÇÕES																								
<b>A</b> ( ) Sem anormalidade ( ) Parada Respiratória ( ) Respiração ruidosa ( ) Presença de corpo estranho ( ) Secreções ou vômitos ( ) Edema de VAS ( )	( ) Ventilação artificial ( ) Processo do sistema respiratório prejudicado ( ) Risco de asfixia ( ) Disobstrução de VAS prejudicada ( )	( ) Abrir vias aéreas ( ) Ventilar com bolsa-válvula-máscara c/O <sub>2</sub> 15/minuto ( ) Estender pescoço e elevar mento ( ) Aspirar VAS com sonda nº _____ ( ) Retirar manualmente corpo estranho ( ) Realizar manobra de Heimlich ( ) Colocar COF nº _____																								
<b>B</b> ( ) Sem anormalidade ( ) Dispneia ( ) Taquipneia ( ) Bradipneia ( ) Assimetria torácica ( ) Estese jugular ( ) Murmúros D ( ) E ( ) / ( ) M/Vausos D ( ) E ( ) ( ) Rôncos ( ) Estertores ( ) Sibilos ( ) Uso de musculatura acessória ( ) Batimento de asa de mariposa ( ) Falta entre costelas ( ) Incapacidade de ficar DOH ( ) Cianose de extremidades ( ) Dor pleurítica	( ) Processo do sistema respiratório prejudicado ( ) FR anormal ( ) Saturação O <sub>2</sub> baixa ( ) Dor ( ) ( ) ( )	( ) Ventilar com bolsa-válvula-máscara c/O <sub>2</sub> 15/minuto ( ) Biviar decubito em _____ girar ( ) Instalar O <sub>2</sub> _____ /min. ( ) máscara ( ) cateter ( ) Verificar oximetria Saturação _____ % ( ) Realizar escala de dor (0-10) INICIAL FINAL ( ) Realizar analgesia ( ) Dipirona ( ) Toradol ( ) ( ) ( ) Adm. Salbutamol adulto com espaçador 02 jatos: 02 x ( ) 02 x ( ) ( ) Adm. Salbutamol criança com espaçador 02 jatos: 03 x ( ) 02 x ( )																								
<b>C</b> ( ) Sem anormalidade ( ) Irradiência ( ) Pulso radial ausente: D ( ) E ( ) ( ) Taquicardia ( ) Bradicardia ( ) Pulso aritmico D ( ) E ( ) ( ) Pulso firme: D ( ) E ( ) ( ) Período de 2 seg. D ( ) E ( ) ( ) Palidez ( ) Pele fria ( ) Diástole ( ) Turgor ( ) Perdas ( ) Dor torácica ( ) Dor abdominal ( ) Bulhas cardíacas anormais Ritmo elétrico cardíaco:	( ) Risco/ Desequilíbrio de líquidos ( ) Ansiedade ( ) Frequência cardíaca alterada ( ) Sangramento ( ) Dor ( ) ( )	( ) Realizar monitoração cardíaca ( ) Instalar ACP, cateter calibre nº _____ local _____ / seg. PNV ( ) Instalar O <sub>2</sub> adulto ( ) infantil ( ) local _____ / seg. PNV ( ) Realizar req. volêmica _____ ml, mantendo PAS 90 mmHg ( ) Realizar escala de dor (0-10) INICIAL FINAL ( ) Realizar analgesia ( ) Dipirona ( ) Toradol ( ) Buscopan Composto ( ) Administrar AAS 300 mg mistigado ( ) Administrar Clopidogrel 75 mg ( )																								
<b>D</b> ( ) Glasgow ( ) Pupila: D ( ) ● ● ● ● E ( ) ● ● ● ● ( ) Pupila fotoreagente: SIM ( ) NÃO ( ) D ( ) E ( ) ( ) Alteração do estado mental: avulsão glômica ( ) Agitação psicomotora ( ) Espasmos tônico-oclínicos ( ) Parêsi: MSO ( ) MSE ( ) MIO ( ) MRE ( ) ( ) Parêsi: MSO ( ) MSE ( ) MIO ( ) MRE ( ) ( ) Píspica: MSO ( ) MSE ( ) MIO ( ) MRE ( ) ( ) Dor (0-10) _____ local _____ ( ) <b>Pré-eclâmpsia/ Eclâmpsia</b> : ( ) Menor de 14 ( ) Igual ou maior de 14 ( ) Igual ou maior de 16 ( ) Igual ou maior de 18 apresentando:	( ) Consciência prejudicada ( ) Tamanho pupilar alterado ( ) Reflexo pupilar ausente ( ) Hipotensão ( ) Hipertensão ( ) Agitação ( ) Confusão-agude ( ) Convulsão ( ) Dependência de drogas ( ) Afasia ( ) Dor ( )	( ) Glasgow INICIAL: SAO _____ MVV _____ MVM _____ Total _____ <table border="1"> <tr> <th>SAO</th> <th>MVV</th> <th>MVM</th> <th>Total</th> </tr> <tr> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>15</td> </tr> </table> ( ) Administrar Glucose 50% _____ ampolas com 50,0% 300 ml ( ) Realizar contenção física ( ) Administrar Oxaloprin 1 ampola IV ( ) Realizar analgesia ( ) Dipirona ( ) Toradol ( ) ( ) Realizar escala de dor pós analgesia (0-10) _____ ( )	SAO	MVV	MVM	Total	1	1	1	3	2	2	2	6	3	3	3	9	4	4	4	12	5	5	5	15
SAO	MVV	MVM	Total																							
1	1	1	3																							
2	2	2	6																							
3	3	3	9																							
4	4	4	12																							
5	5	5	15																							
<b>E</b> ( ) Sem anormalidade ( ) Tremores ( ) Injurição ( ) Hipotensão ( ) Outros _____	( ) Risco / Alteração sistema termorregulador	( ) Cobrir com manta aquecida ( ) Retirar vestes ( ) Controlar temperatura interna da AM ( ) Serar a vítima																								

**AVILIAÇÃO PRIMÁRIA**

**AVILIAÇÃO SECUNDÁRIA**

**SAMPLE**

Síntomas \_\_\_\_\_  
 Anamnese \_\_\_\_\_  
 Medicamentos \_\_\_\_\_  
 Passado médico \_\_\_\_\_

**AVILIAÇÃO**

Hora: \_\_\_\_\_ PA \_\_\_\_\_ X \_\_\_\_\_ mmHg PC \_\_\_\_\_ bpm FR \_\_\_\_\_ % T \_\_\_\_\_ °C RR \_\_\_\_\_ mmHg Glicemia Capilar \_\_\_\_\_ mg/dL

Hora: \_\_\_\_\_ PA \_\_\_\_\_ X \_\_\_\_\_ mmHg PC \_\_\_\_\_ bpm SpO<sub>2</sub> \_\_\_\_\_ % T \_\_\_\_\_ °C RR \_\_\_\_\_ mmHg Glicemia Capilar \_\_\_\_\_ mg/dL

**ATEND. OBJETIVO**

Antecedentes	PROBLEMAS IDENTIFICADOS ( ) NÃO SE APLICA	DIAG. DE ENFERMAGEM	INTERVENÇÕES
Pre Natal ( ) Sim ( ) Não RG _____ DURA _____ G. Art. N. _____ PC _____ Ab. _____ <b>ANED. OBSTÉTRICO A.T.S.</b> ( ) PRL _____ hora de ocorrência ( ) Aborto _____ h.	<b>Gestação:</b> ( ) Preconceída ( ) Conceída ( ) Aborto em fase avançada <b>Idade:</b> 1ª Grav. _____ 2ª Grav. _____ ( ) 1º Trimestre ( ) 2º Trimestre ( ) 3º Trimestre ( ) 4º Trimestre ( ) 5º Trimestre ( ) 6º Trimestre ( ) 7º Trimestre ( ) 8º Trimestre ( ) 9º Trimestre ( ) 10º Trimestre ( )	( ) Dor de trabalho de parto ( ) Contrações uterinas feridas ( ) Edema periférico ( ) Convulsão ( ) Abortamento ( )	( ) Administrar Sulfato de Magnésio 4 gramas IV em 5,0% 200 ml/30 minutos ( ) Acionar a Parto/ RN ( ) Realizar Reportagem no RN ( ) Transportar gestante OUI ( ) Encaminhar feto protegido ( )



**Secretaria Municipal da Saúde**  
**Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar**  
**Coordenadoria de Urgências e Emergências**  
**Departamento de Serviço de Atendimento**  
**Móvel de Urgência – SAMU 192**



**INTERVENÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-017**

**Pág. 7 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Preenchimento da ficha de atendimento**

ATENDIMENTO À VÍTIMA EM PCR ( ) ADULTO ( ) INFANTIL ( ) EN ( ) NÃO SE APLICA																							
<p>( ) Ausculta de pulso central ( ) Início das manobras ( ) Término dos esforços, com presença de médico no local de ocorrência</p> <p><b>Compreensão Tóxica</b> ( ) Instalar Compresa Tóxicas</p> <p><b>VAS</b> ( ) Abrir VAS ( ) Colocar COF nº ( ) Ventilar com bolsa valva máscara 15 l/O<sub>2</sub> min ( ) Instalar IOT/ML nº</p> <p><b>Monitoração e DEA</b> ( ) Instalar DEA ( ) choques Rítmo inicial Rítmo final ( ) JNº total de ciclos</p> <p><b>Atenção visual</b> ( ) Instalar AVP cateter calibre nº Local ( ) Instalar IO adulto ( ) infantil ( ) Local</p> <p><b>Medicações</b> ( ) Administrar Epinefrina ampolas ou mg ( ) Administrar Amiodarona ampolas ou mg ( ) Administrar Morfina 3 ml 60 ( ) Outros indicados em SAMU</p>																							
ATENDIMENTO À VÍTIMA TRAUMÁTICA ( ) NÃO SE APLICA																							
<p>( ) queda ( ) agressão ( ) FAF ( ) arma ( ) afogamento ( ) empacotamento ( ) acidente de trânsito ( ) atropelamento</p>	<p><b>Local vítima encontrada</b> ( ) ambiente fechado ( ) calçada ( ) via automobilística ( ) dentro de veículo ( )</p>	<p><b>Posição da vítima</b> ( ) em pé ( ) sentada ( ) deitada ( ) OV ( ) DUE ( ) DLD</p>																					
<p>( ) queda ( ) agressão ( ) FAF ( ) arma ( ) afogamento ( ) empacotamento ( ) acidente de trânsito ( ) atropelamento</p>	<p><b>Vítima</b> ( ) pedestre ( ) passageiro ( ) condutor</p>	<p><b>Modo de locomoção da vítima</b> ( ) automóvel ( ) moto ( ) bicicleta ( ) ônibus ( ) caminhada ( ) pedestre</p>																					
<p><b>Outra parte envolvida</b> ( ) automóvel ( ) moto ( ) bicicleta ( ) ônibus ( ) animal ( ) objeto fixo ( ) nenhum</p>	<p><b>Dispositivo Proteção</b> ( ) airbag ( ) assento infantil ( ) capacete Retirado capacete por ( ) cinto ( ) nenhum</p>																						
PROBLEMAS IDENTIFICADOS																							
<p><b>X</b> ( ) Sem anormalidade ( ) Sangramento venoso/arterial importante</p>	<p>( ) Sangramento severo</p>	<p>( ) Comprimir ( ) Realizar empacotamento ( ) Instalar tomquite</p>																					
<p><b>A</b> ( ) Sem anormalidade ( ) Respiração ruidosa ( ) Presença de corpo estranho ( ) Suspeita de lesão de língua ( ) Suspeita de lesão cervical</p>	<p>( ) Processo do sistema respiratório prejudicado ( ) Desobstrução de VAS por ( ) Suspeita trauma péscopo ( )</p>	<p>( ) liberar o manto ( ) Tracionar a mandíbula ( ) Colocar COF nº ( ) Estabilizar manualmente a cabeça ( ) Imobilizar cervical (colar cervical, prancha e head block) ( )</p>																					
<p><b>B</b> ( ) Sem anormalidade ( ) Apnéia ( ) Bradipnéia ( ) Assimetria torácica ( ) Ferimento superficial ( ) Osso de traquéia ( ) Estase jugular ( ) IMV diminuído/ausente ( ) Entesea SC ( )</p>	<p>( ) Ventilação ausente ( ) Ventilação espontânea insuficiente ( ) Dist. Tegumentar prejudicada ( ) Suspeita de trauma de tórax ( )</p>	<p>( ) Ventilar com bolsa-valva-máscara c/O<sub>2</sub> B1 ( ) Instalar oximetria - Saturação % ( ) Instalar máscara de O<sub>2</sub> ( ) Realizar curativo valvulado ( ) ( )</p>																					
<p><b>C</b> ( ) Sem anormalidade ( ) Pulso radial ausente / rápido / lento / fino ( ) Palidez cutânea ( ) Perfusão &gt; de 2 seg ( ) Crepitação de peve* ( ) Deformidade de ossos longos* ( ) Bulhas cardíacas ausentes ( ) Sangramento</p>	<p>( ) Pres. pulso radial alterado ( ) Sangramento ( ) Risco/Processo do sistema circulatório prejudicada ( ) Jferiúão sigular prejudicada ( )</p>	<p>( ) Instalar AVP, cateter calibre nº Local / SF PMV ( ) Instalar IO adulto ( ) infantil ( ) Local / SF PMV ( ) Infundir solução RL _____ ml, atingindo PAS 90 mmHg ( ) Imobilizar a peve ( ) Imobilizar ossos longos Local ( )</p>																					
<p><b>D</b> ( ) Glasgow ( ) Pupila D ● ● ● ● E ● ● ● ● ( ) Pupilas fotomegálicas 5mm ( ) Nistagmo ( ) J) ( ) J) ( ) J) ( ) J) ( )</p>	<p>( ) Consciência prejudicada ( ) Agitação ( ) Tamanho pupilar alterado ( ) Reflexo pupilar ausente ( ) Nistagmo ( ) J) ( ) J) ( ) J) ( ) J) ( )</p>	<p>( ) Glasgow Inicial: NAO _____ MMV _____ Total _____ Final: NAO _____ MMV _____ Total _____ ( ) Se TCE, Incluir: SPO 99% _____ mL oxigênio PNL 100 mmHg</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Órgão / Sistema</th> <th>Exame / Observação</th> <th>Resultado / Observação</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C</td> <td>Cardíaco</td> <td>FC _____ mmHg</td> </tr> <tr> <td>P</td> <td>Pulmonar</td> <td>Crackles _____</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>Fígado</td> <td>Íctero _____</td> </tr> <tr> <td>R</td> <td>Renal</td> <td>Urina _____</td> </tr> <tr> <td>N</td> <td>Neurological</td> <td>GCS _____</td> </tr> <tr> <td>S</td> <td>Sistema Integumentar</td> <td>Lesões _____</td> </tr> </tbody> </table>	Órgão / Sistema	Exame / Observação	Resultado / Observação	C	Cardíaco	FC _____ mmHg	P	Pulmonar	Crackles _____	F	Fígado	Íctero _____	R	Renal	Urina _____	N	Neurological	GCS _____	S	Sistema Integumentar	Lesões _____
Órgão / Sistema	Exame / Observação	Resultado / Observação																					
C	Cardíaco	FC _____ mmHg																					
P	Pulmonar	Crackles _____																					
F	Fígado	Íctero _____																					
R	Renal	Urina _____																					
N	Neurological	GCS _____																					
S	Sistema Integumentar	Lesões _____																					
<p><b>E</b> ( ) Sem anormalidade ( ) Lesões (legenda* desenhos do corpo) ( ) Queimadura _____ % ASCQ ( ) Dor Local ( ) Hipotensão ( ) Hipertensão ( ) Tremores ( )</p>	<p>( ) Alteração sistema musculoesquelético ( ) Sistema tegumentar prejudicado ( ) Dor aguda ( ) J) / Alargação sistema termorregulador ( )</p>	<p>( ) Imobilizar _____ ( ) Realizar curativo/enfardamento ( ) Rolar objeto encravado em região ( ) Cobrir com plástico estéril a região abdominal ( ) Cobrir a vítima com manta atômica ( ) Infundir solução RL (2 ml/kg x peso X % da ASCQ) _____ ml ( ) Realizar escala de dor (0-10) INICIAL _____ RNSL _____ ( ) Administrar analgésico</p>																					
AVALIAÇÃO SECUNDÁRIA																							
<p><b>H</b> PA _____ X _____ mmHg FC _____ bpm RR _____ mg/min</p> <p><b>SAMPLE</b>            Sintomas _____            Alergia _____            Medicamentos _____            Passado Médico _____            Último horário da ingestão _____            Eventos que antecederam o trauma _____</p>	<p><b>UTILES LEGENDA*</b>            LD LE</p>	<p>LEGENDA*: (1) Abordado (2) Escatolado (3) Amputação (4) Ausente (5) Contusão (6) Crepitação óssea (7) Deformação (8) Elicoração (9) Objeto encravado (10) Edema (11) PDC (12) Hematoma (13) Queimadura (14) Fratura (15) Sangramento (16) Desenvolvimento</p> <p>Anotação Hora: _____ PA _____ X _____ mmHg FC _____ bpm SpO<sub>2</sub> _____ % RR _____ mg/min Glicemia Capilar _____ mg/dl</p>																					
<p>( ) Identificação com foto ( ) Informação dos procedimentos executados para a vítima ( ) Informação dos procedimentos executados para o acompanhante  <b>Transp. de AM</b> ( ) cadeira ( ) maca ( ) prancha ( ) afretada ( ) transfer ( ) transportador/Transp. p/U.S. ( ) maca ( ) cadeira ( ) afretada ( ) maca rebida estivada</p>																							
<p><b>DEFE. CHD</b>            Motivo do atendimento _____            Destino _____            ( ) Monte Alvo (Presença/ausência de) _____            ( ) Atendimento ( ) REMOÇÃO            Eu, abaixo assinado, declaro que as informações contidas neste formulário são verdadeiras e corretas. Assino e assumo a total responsabilidade de toda e qualquer informação e/ou erro contido no presente documento.            Nome _____ Documento _____            Testemunha _____ Documento _____</p>	<p><b>ENFERMEIRO</b></p> <p><b>CONDUZIR</b></p> <p><b>PROFISSIONAL LÍQUIDE DE SAÚDE</b></p>																						



Secretaria Municipal da Saúde  
 Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
 Coordenadoria de Urgências e Emergências  
 Departamento de Serviço de Atendimento  
 Móvel de Urgência – SAMU 192



### INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-017

Pág. 8 de 10

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

Preenchimento da ficha de atendimento

### 10.2. Ficha de atendimento SBV:

SUS SAMU 192  
 PREFEITURA DE SÃO PAULO  
 SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE  
 SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

**FICHA DE ATENDIMENTO SISTEMATIZADO  
 SUPORTE BÁSICO À VIDA**

Nº da Ordem: \_\_\_\_\_ Acionamento:  CECOM  COBOM  
 CET  PM  
 Demanda Espontânea  
 Presenciada na via

Gênero: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_ AM \_\_\_\_\_ Prioridade:  Eco  Delta  Charlie

Motivo da Solicitação:  PCR  Dor no peito-Ver protocolo  Outros Clínicos  Trauma  Trabalho de parto  Alt. de Condição

Local da Ocorrência:  Via Pública  Residência  Base  Hospital  AMA  UBS  Outros: Qual? \_\_\_\_\_

Endereço (Nome e número): \_\_\_\_\_

Bairro: \_\_\_\_\_ Referência: \_\_\_\_\_

Dados da vítima:  Masc  Fem Cor:  Branco  Preto  Pardo  Indig  Avor Pertencentes:  Não  Sim Relacionar:  Mãe

Nome: \_\_\_\_\_

Endereço (Rua, número e bairro): \_\_\_\_\_ Mora Sozinho  Mora com familiares  Sem residência fixa  Cidade: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_

Documento (Tipo e número): \_\_\_\_\_ Tem plano de saúde?  Não  Sim Ocupação:  Desempregado  Pensionista

Qual? \_\_\_\_\_  Outra Qual? \_\_\_\_\_

Situação do Local:  Encontrada  Sem interesse/enciclos  Outros serviços no local? NÃO  Solicitado apoio? NÃO

Intercorrelações

Diffícil Acesso:  Já removida  QTA no trajeto  Moto  Id: \_\_\_\_\_  
 Rua não localizada:  Não localizada  QTA no local  SAV  Id: \_\_\_\_\_  
 Resid não localizada:  Evadida  Chamado falso  UR  Id: \_\_\_\_\_  
 Animal agressivo:  Presa ferragens  Recusa transporte  PM  Id: \_\_\_\_\_  
 Produto Perigoso:  Agressivo  Recusa atendimento  CET  Id: \_\_\_\_\_  
 Incêndio:  Portando arma  Múltiplas vítimas  GRALU  Id: \_\_\_\_\_  
 Outros: Qual? \_\_\_\_\_  N° de vítimas \_\_\_\_\_  SIV  Id: \_\_\_\_\_  
 Outros: Qual? \_\_\_\_\_

Mecanismo do Trauma:  Não se aplica  Tipo de acidente:  Veículo da vítima  Outro Veículo  Não se aplica  Posição vítima  Equip. Segurança

Acidente trânsito:  Queda \_\_\_\_\_ m  Frontal  Agressão  Choque elétrico  PFAB  PFAF  Outro: Qual? \_\_\_\_\_

Atropelamento:  Não se aplica  Prasele  Moto  Caminhão  Ônibus  Bicicleta  Outro: Qual? \_\_\_\_\_

Acidente de trânsito:  Não se aplica  Passageiro  Moto  Caminhão  Ônibus  Bicicleta  Outro: Qual? \_\_\_\_\_

Posição vítima:  Não se aplica  Condutor  Passag. Frente  Passag. Trás  Sem informação  Projetada N/S  Retirado por? \_\_\_\_\_ Sem informação

Equip. Segurança:  Não se aplica  Sim:  Cint?  Airbag acionado?  Buster Bebê  Capacete?

Outras Informações:  Ex. Intercorrelações na evolução

**Avaliação Primária**  Sim  Não **Avaliação da Vítima no Cena**  Sim  Não **Outras Informações**

Vítima responsiva  FR  Respiração presente  Pulso central presente  FC  Compressão torácica  Usado DEA/Desfibrilador  Choque indicado  Controle Hemorragia  PA  Vias aéreas pérvuas  Abertura manual VA  Ventilação com ambu  T  Normal  Hipo  Ausente  MMSS diminuído  MMII diminuído  Oximetria  Glicemia capilar  Enchimento Capilar  < 2seg  > 2seg  Dor 0-10

Pele:  Corada  Descorada  Seca  Úmida  Cianótica  Pálida  Ictérica  Turgor normal  Turgor diminuído

Pupila:  D  E  D  E  Reativa à luz  Não reativa à luz

Força Motora:  D  E  Glicemia capilar

Enchimento Capilar:  < 2seg  > 2seg  Dor 0-10

**Achados do exame físico**

Cabeça:  Não encontrado  Pelve e genitais  Nada encontrado

Face:  Nada encontrado  MMII  Nada encontrado  Pulso Distal presente  Ausente

Coluna cervical:  Nada encontrado  MMSS  Nada encontrado  Pulso Distal presente  Ausente

Tórax:  Nada encontrado  Dorso  Nada encontrado

Abdome:  Nada encontrado  Coluna  Nada encontrado



**INTERVENÇÃO**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-017**

**Pág. 9 de 10**

**Versão N°: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Preenchimento da ficha de atendimento**

<b>Alérgias</b> Nega <input type="checkbox"/> Desconhece <input type="checkbox"/> Sem condições de informar <input type="checkbox"/> Sim - Qual? <input type="checkbox"/>		<b>Medicamentos em uso</b> Nega uso atual <input type="checkbox"/> Desconhece <input type="checkbox"/> Sem condições de informar <input type="checkbox"/> Sim - Qual? <input type="checkbox"/>		<b>Passado Médico</b> Nega tratamento anterior <input type="checkbox"/> Não se aplica <input type="checkbox"/> Nega tratamento atual <input type="checkbox"/> Sim condições de informar <input type="checkbox"/> Outro - Qual? <input type="checkbox"/>		<b>Líquidos e Alimentos</b> ICC/Íleo <input type="checkbox"/> HAS <input type="checkbox"/> Asma/Bronquite <input type="checkbox"/> DM <input type="checkbox"/> Dta Psiquiátrica <input type="checkbox"/> AVE <input type="checkbox"/> Convulsões <input type="checkbox"/> Estoma <input type="checkbox"/>	
<b>Escala de Coma de Glasgow GCS</b> Adulto Inicial Final Abaixo 4 anos Espontâneo 4 4 Espontânea Estimulo Verbal 3 3 Estimulo Verbal Estimulo doloroso 2 2 Estimulo doloroso Nenhuma resposta 1 1 Nenhuma resposta <b>Melhor Resposta Verbal</b> Orientação 5 5 Palavras inapropriadas Confusão 4 4 Choro inconsolável Palavras impróprias 3 3 Irritada persistente Sons, gemidos 2 2 Inquieta, agitada Nenhuma resposta 1 1 Nenhuma resposta <b>Melhor Resposta Motora</b> Obedece comandos 6 6 Obedece comandos Localiza retina a dor 5 5 Localiza e retira a dor Localiza a dor 4 4 Localiza a dor Em flexão 3 3 Em flexão Em extensão 2 2 Em extensão Nenhuma resposta 1 1 Nenhuma resposta				<b>Escala de Trauma RTS</b> Não se aplica <input type="checkbox"/> F maior 29 4 4 menor 29 3 3 6 a 9 2 2 1 a 5 1 1 zero 0 0 P maior 89 4 4 76 a 89 3 3 50 a 75 2 2 1 a 48 1 1 zero 0 0 G maior 15 4 4 9 a 12 3 3 6 a 8 2 2 4 a 5 1 1 zero 0 0		<b>Outros Procedimentos</b> A Colar cervical <input type="checkbox"/> NSA <input type="checkbox"/> PP <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> G Abertura VAS <input type="checkbox"/> NSA <input type="checkbox"/> Trauma <input type="checkbox"/> Clínico Oxigenoterapia <input type="checkbox"/> NSA <input type="checkbox"/> Mascar <input type="checkbox"/> Cateter B Curativo de 3 pontos <input type="checkbox"/> NSA <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim Local Retirada de Profeses <input type="checkbox"/> NSA <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim Entregue a: C Cateter compressivo <input type="checkbox"/> Oclusão <input type="checkbox"/> NSA Local DEA <input type="checkbox"/> NSA <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não Choque indicado <input type="checkbox"/> NSA <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não No de choques <input type="checkbox"/> NSA D Glasgow <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não E Retirada das vestes <input type="checkbox"/> Agucamento <input type="checkbox"/> Imobilização de MMII <input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> NSA Imobilização de MMSS <input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> NSA Restrição rápida <input type="checkbox"/> Correia lateral <input type="checkbox"/> NSA Prancha longa <input type="checkbox"/> KET <input type="checkbox"/> NSA Curativo queimado <input type="checkbox"/> NSA Local	
<b>Glasgow (Cena)</b> Glasgow (Final) RTS (Cena) RTS (Final)		<b>Escala de Cincinnati</b> Pos Neg Medicamentos autorizados, pela regulação Drenagem de nariz <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Debilidade MMSS <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Fala anormal <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<b>Outras Informações</b> Restrição rápida <input type="checkbox"/> Correia lateral <input type="checkbox"/> NSA Prancha longa <input type="checkbox"/> KET <input type="checkbox"/> NSA Curativo queimado <input type="checkbox"/> NSA Local			
<b>Avaliação Primária</b> Vitima responsiva <input type="checkbox"/> FR Respiração presente <input type="checkbox"/> Pulso central presente <input type="checkbox"/> Compressão torácica <input type="checkbox"/> FO Usado DEA/Desfibrilador <input type="checkbox"/> Choque indicado <input type="checkbox"/> No choques <input type="checkbox"/> PA Retorno do pulso (circulação) <input type="checkbox"/> Vias aéreas pérvias <input type="checkbox"/> Via aérea definitiva <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Preservada <input type="checkbox"/> Ventilação com ambú <input type="checkbox"/> Hipo <input type="checkbox"/> Ausente <input type="checkbox"/> Guedes n° <input type="checkbox"/> Hiper <input type="checkbox"/> MMSS diminuído <input type="checkbox"/> Aspiração no <input type="checkbox"/> Oximetria <input type="checkbox"/> MMII diminuído <input type="checkbox"/> Oxigênio <input type="checkbox"/> Imun <input type="checkbox"/> Enchimento Capilar <input type="checkbox"/> % <input type="checkbox"/> < 2seg <input type="checkbox"/> > 2seg				<b>Avaliação da Vitima - Final</b> Pele <input type="checkbox"/> Corada <input type="checkbox"/> Descolorada Seca <input type="checkbox"/> Úmida Cianótica <input type="checkbox"/> Pálida <input type="checkbox"/> Ictérica Turgor normal <input type="checkbox"/> Turgor diminuído Pupila <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E Reativa a luz <input type="checkbox"/> Não reativa a luz <input type="checkbox"/> Força Motora <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> R <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/>			
<b>Remoção</b> <input type="checkbox"/> Hospital <input type="checkbox"/> AMA/UBS/CAPS <input type="checkbox"/> Carvão? Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Removido para: No Ficha: Nome/Médico do hospital Removido por outros: <input type="checkbox"/> Familiares <input type="checkbox"/> Bombeiros <input type="checkbox"/> PM <input type="checkbox"/> Outros Quem?		Intercorrências Hospital: <input type="checkbox"/> Atraso atendimento <input type="checkbox"/> Ausência de médico <input type="checkbox"/> Mala/Equip retidos <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Não removido <input type="checkbox"/> Orientação no local. Profissional responsável		<b>Óbito</b> Óbito no local. Médico responsável pela constatação: Morte Óbvia: PCR associada a <input type="checkbox"/> Rígida <input type="checkbox"/> Livra <input type="checkbox"/> Segmentação tórax <input type="checkbox"/> Patológica <input type="checkbox"/> Carbonização <input type="checkbox"/> Outro Médico regulador: Realizado orientação à família? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <b>Impressão diagnóstica final</b>			
<b>Equipe de atendimento</b> Enfermeiro: Enfermeiro: Condução: Carimbo RF/COREN Carimbo RF/COREN RF		Solicitação: Acionamento Saída base: Chegada ao local: Saída local: Chegada hospital/Região: Chegada/Carimbo do Gerente:					

SM 05 V



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-017

Pág. 10 de 10

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

Preenchimento da ficha de atendimento

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Lia Straceri	Wesley Santos Maria Jalva de Moraes	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte –



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-018

Pág. 1 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Ocorrência com indício de violência

6-018 Ocorrência com indício de violência

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Descrever as condutas do profissional SAMU-192 São Paulo frente ao atendimento em ocorrências com indício de violência.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
  - 2.1.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
  - 2.1.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
  - 2.1.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de técnico de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;
  - 2.1.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, de nível técnico ou superior, com treinamento específico para a função;
- 2.2. Violência: definido como o uso intencional da força ou do poder, real ou em ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou uma comunidade, que resulte ou tenha possibilidade de





## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-018**

**Pág. 2 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### Ocorrência com indício de violência

resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação;

- 2.3. Cena com indícios de violência: É o atendimento realizado em vítimas que apresentam sinais sugestivos como: agressão, autoagressão, lesões na vítima morta. Segundo Código Processo Penal, Art. 239: “Considera-se indício a circunstância conhecida e provada, que, tendo relação com o fato, autorize, por indução, concluir-se a existência de outra, ou outras circunstâncias”;
- 2.4. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. CR Central de Regulação
- 3.2. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.3. SAV Suporte Avançado de Vida
- 3.4. SBV Suporte Básico de Vida
- 3.5. SIV Suporte Intermediário de Vida
- 3.6. URAM Unidade Rápida de Atendimento por Motocicletas

## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-018**

**Pág. 3 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Ocorrência com indício de violência**

#### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação;
- 4.2. Equipes de intervenção.

#### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Equipes da Central de Regulação e Integrantes das equipes de SAV, SIV, SBV e URAM.

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Todo atendimento tem como princípio a segurança da equipe;
- 6.2. Chamados de suspeita de violência necessitam de verificação da necessidade intervenção interinstitucional;
- 6.3. Em cena não segura (presença do agressor, armas, ameaças, entre outros) relate para a CR a necessidade de recursos como: guarda municipal, polícia militar, bombeiros;
- 6.4. Em caso de risco para a equipe o atendimento deve ser adiado até que a cena esteja segura;
- 6.5. Com a cena segura, a equipe deve se identificar para o paciente e /ou pessoa que está acompanhando-o;
- 6.6. A equipe deve manter a calma e paciência, transmitir tranquilidade, confiança e segurança para a vítima;
- 6.7. Realizar o atendimento conforme protocolo, ouvindo a vítima com atenção;



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-018

Pág. 4 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Ocorrências com indício de violência

6.8. Manter postura ética, sem opiniões pessoais sobre o acontecimento;

#### Atendimento de suspeita de violência não declarada

- 6.1. Se durante o atendimento de qualquer tipo de ocorrência, a equipe do SAMU 192 suspeitar que a vítima sofre algum tipo de violência (sexual, física, psicológica, etc.), deverá comunicar ao Médico Regulador;
- 6.2. Durante o atendimento a equipe deve ficar atento para os sinais e sintomas que podem se apresentar sinais de possível vítima de violência:
  - 6.2.1. Em relação ao comportamento da vítima: agitação, medo, choro, tristeza, insegurança, angústia, apatia, desespero, dentre outros;
  - 6.2.2. Em relação a traumas físicos: equimoses, hemorragias, fraturas, luxações e entorses de membros;
- 6.3. Mulheres ou crianças vítimas de suspeita ou confirmação de violência sexual podem ser encaminhadas preferencialmente para o serviço de referência, a critério da regulação pelo MR (Anexo 10.1)

#### Cuidados em relação à cena com indício de crime

- 6.4. Solicite à regulação, policiamento para o local na evidência de crime;
- 6.5. Circule na cena apenas o necessário para prestar o atendimento;
- 6.6. Se a sua equipe for a primeira a chegar, proíba a presença de familiares e/ou curiosos na cena;
- 6.7. Evite alterar a cena, exceto para garantir o atendimento à vítima;

**INTERVENÇÃO****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 6-018****Pág. 5 de 8****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****Ocorrências com indício de violência**

- 6.8. Não toque nos objetos sem luva;
- 6.9. Não toque em nenhum local e/ou objeto com as luvas sujas de sangue;
- 6.10. Informe a autoridade policial da necessidade de movimentar móveis e objetos para prestar atendimento;
- 6.11. Movimente a vítima apenas para avaliar e realizar procedimentos;
- 6.12. Em casos de morte óbvia, não toque e nem movimente a vítima;
- 6.13. Não mexa e nem movimente a arma na cena;
- 6.14. Se tiver arma próxima da vítima, não mexa e não permita que nenhum integrante da equipe o faça;
- 6.15. Informe sobre a luminosidade encontrada na cena e se houve necessidade de acender e/ou abrir janela;
- 6.16. Recolha da cena todo o material hospitalar utilizado no atendimento, como luvas, invólucros, entre outros;
- 6.17. Não limpe e nem retire objetos do local;
- 6.18. Anote todos os horários com exatidão;
- 6.19. Anote nomes das instituições presentes na cena, incluindo prefixo das viaturas;
- 6.20. Descreva com exatidão a posição em que o corpo foi encontrado e da necessidade de movimentá-lo;
- 6.21. Descreva com exatidão os procedimentos invasivos realizados;
- 6.22. Anote o nome do policial que recebeu as informações relacionadas ao atendimento.

## INTERVENÇÃO

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 6-018**

**Pág. 6 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Ocorrência com indício de violência**

### **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Atentar-se para o registro completo e detalhado em ficha de atendimento;
- 7.2. O atendimento de pessoas em situação de violência sexual exige o cumprimento dos princípios de sigilo e segredo profissional, garantindo a privacidade durante todo o seu acompanhamento e tratamento nas diversas unidades de internação que se fizer necessário;
- 7.3. É extremamente importante que ao chegar na Unidade de Saúde para qual o paciente foi encaminhado, a equipe do SAMU 192 relate para o profissional que irá receber o caso, sobre a suspeita de violência, caso esta não esteja explícita. Isso irá desencadear o acionamento do Serviço Social e demais autoridades para investigação da situação;
- 7.4. Atentar-se para a comunicação discreta entre a equipe do SAMU 192 e a equipe hospitalar sobre a suspeita de violência, com o intuito de proteger a vítima de constrangimento, além de não atrapalhar a investigação pelas autoridades nos casos onde o agressor faz parte do núcleo familiar ou é o próprio acompanhante.

### **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-018

Pág. 7 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

Ocorrência com indício de violência

### 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. Código Penal Brasileiro. <  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del3689.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del3689.htm) > Acesso em 24/06/2024;
- 9.2. KRUG, E. G. et al. Lozano R. Relatório mundial sobre violência e saúde. Geneva: World Health Organization, 2002. p. 380.
- 9.3. Protocolo de Atendimento Pré-Hospitalar: Suporte Básico de Vida. São Paulo: Secretaria Municipal de Saúde – SAMU, 2022. 322 p.

### 10. ANEXOS

#### **Hospitais de referência para atendimento à mulher vítima de violência:**

##### Zona Oeste

Hospital Municipal e Maternidade Prof. Mario Degni

Rua Lucas de Leyde, 257 - Rio Pequeno, São Paulo - SP

Pronto Socorro 24h – Informações: (11) 3394-9380 e 3394-9330

##### Zona Leste

Hospital Municipal Tide Setúbal

Rua Dr. José Guilherme Eiras, 123 - São Miguel, São Paulo – SP

Pronto Socorro 24h – Informações: (11) 3394-8800

Hospital Municipal do Tatuapé Dr. Carmino Caricchio

Avenida Celso Garcia, 4.815 - Tatuapé, São Paulo - SP

Pronto Socorro 24h – Informações: (11) 3394-6980 ou 3394-7149



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### INTERVENÇÃO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 6-018

Pág. 8 de 8

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

Ocorrência com indício de violência

Zona Sul

Hospital Municipal do Campo Limpo Dr. Fernando Mauro Pires da Rocha

Estrada de Itapecerica, 1.661 - Vila Maracanã, São Paulo - SP

Pronto Socorro 24h – Informações: (11) 3394-7460

Centro (referência para atendimento à criança vítima de violência sexual)

Hospital da Mulher (Estadual)

Av. Rio Branco, 1080 – Campos Elíseos

Funciona 24h - (11) 3367-3900

#### 14. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Lia Straceri	Maíra Costa	Amanda de Ornelas	Alexandre Resende José Caruso

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte –

**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-001**

**Pág. 1 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Rotinas diárias do condutor de ambulância**

7-001 Rotinas diárias do condutor de ambulância

**1. OBJETIVO**

- 1.1. Descrever as rotinas do condutor de ambulância da equipe de intervenção SAMU 192 São Paulo.

**2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, condutores, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Condutor de ambulância: Profissional responsável por conduzir e abastecer ambulâncias de urgência e emergência de acordo com a legislação em vigor (Confederação Nacional do Transporte), padronizadas pelo código sanitário e pelo Regulamento da Portaria nº 2048 de 05/11/2002.
- 2.3. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;





Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## FROTA

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 7-001

Pág. 2 de 10

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Rotinas diárias do condutor de ambulância

2.4. Supervisor de Frota: Profissional que supervisiona, gerencia e relata os procedimentos relacionados ao abastecimento da ambulância.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. AM Ambulância
- 3.2. CNH Carteira Nacional de Habilitação
- 3.3. CORE Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.4. CR Central de Regulação
- 3.5. OSE Ordem de Serviço Externo
- 3.6. RF Registro Funcional
- 3.7. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência.
- 3.8. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Equipe da Frota.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Central de Regulação e Condutor de Ambulância da intervenção.

**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-001**

**Pág. 3 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Rotinas diárias do condutor de ambulância**

## **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Comparecer na base, no início do plantão, devidamente uniformizado, conforme escala previa definida;
- 6.2. Comunicar no rádio a presença, informando nome, RF/matrícula, viatura e base;
- 6.3. Receber o plantão do condutor do turno anterior;
- 6.4. Realizar o *checklist* da ambulância (anexo 10.1);
- 6.5. Verificar **antes** do deslocamento da AM:
  - 6.5.1. Nível do óleo do motor e km da troca;
  - 6.5.2. Nível e estado da água do radiador;
  - 6.5.3. Fluido de freio;
  - 6.5.4. Tensão da correia do motor;
  - 6.5.5. Estado geral da bateria;
  - 6.5.6. Possíveis vazamentos;
  - 6.5.7. Presença de fumaça anormal no sistema de escapamento;
  - 6.5.8. Fixação e estado do escapamento;
  - 6.5.9. Ruídos anormais;
  - 6.5.10. Eventuais peças soltas dentro e fora da viatura;
  - 6.5.11. Fixação e estado dos para-choques;
  - 6.5.12. Funcionamento dos limpadores de para-brisa;
  - 6.5.13. Sistemas elétricos, luminosos e sonoros;
  - 6.5.14. Calibragem e estado de conservação dos pneus e estepe;
  - 6.5.15. Existência de triângulo de sinalização, macaco e chave de rodas;

**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-001**

**Pág. 4 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Rotinas diárias do condutor de ambulância**

- 6.5.16. Arranhões, amassados e avarias na cabine e carroceria;
- 6.5.17. Limpeza geral externa da viatura;
- 6.5.18. Nível do combustível, (vide POP 7-003);
- 6.5.19. Marcador de temperatura do motor;
- 6.5.20. Ajuste de todos os bancos e cintos de segurança para todos os integrantes da equipe;
- 6.5.21. Ajuste dos espelhos retrovisores;
- 6.5.22. Estado, carga e fixação do extintor de incêndio;
- 6.5.23. Relatórios de trabalho;
- 6.5.24. Sistema de rádio e comunicação;
- 6.5.25. Estado e conservação de todos os cintos de segurança da viatura;
- 6.5.26. Presença e funcionamento da maca;
- 6.5.27. Documentação da AM;
- 6.6. Verificar **durante** o deslocamento da AM:
  - 6.6.1. Ruídos anormais;
  - 6.6.2. Eventuais peças soltas em geral;
  - 6.6.3. Estado dos freios;
  - 6.6.4. Funcionamento do rádio fixo;
- 6.7. Informar ao CORE qualquer situação que inviabilize o uso da AM para a baixa da mesma e posteriormente entrar em contato com o supervisor de frota;

**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-001**

**Pág. 5 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Rotinas diárias do condutor de ambulância**

- 6.8. Abrir a OSE (anexo 10.2) e preencher com todas as informações das ocorrências, contemplando todos os deslocamentos da AM durante o plantão (vide POP 7-005);
- 6.9. Permanecer em prontidão durante o plantão;
- 6.10. Ao receber uma ocorrência, verificar qual a melhor rota;
- 6.11. Ao final do plantão, encerrar a OSE e guardar em local apropriado na base.

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. No início do plantão, se houver necessidade de empenho, a equipe em caso de chamado de complexidade Charlie, Delta e Echo, deverá realizar checklist “TOP Five” e seguir em atendimento (POP SBV 001-2022 Papéis e responsabilidades da equipe de SBV Samu192 São Paulo):
  - 7.1.1. Testar DEA e conferir eletrodos adesivos (01 para atendimento);
  - 7.1.2. Conferir cilindro de oxigênio e acessórios (máscara de oxigênio, ambú e extensão de látex);
  - 7.1.3. Conferir os insumos: luvas, máscara descartável, gazes e ataduras;
  - 7.1.4. Conferir se a prancha longa está com a base e os protetores de cabeça e colar cervical;
  - 7.1.5. Checar condições dos pneus, óleo e combustível da AM;
- 7.2. Se houver necessidade, o condutor poderá ser remanejado para compor equipe em outra base (conforme POP 6-003 – Remanejamento de Pessoal para composição de equipe);



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## FROTA

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-001**

**Pág. 6 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **Rotinas diárias do condutor de ambulância**

- 7.3. Ao longo do plantão, qualquer profissional da equipe poderá informar a atualização do status para a Central de Regulação, não sendo obrigação exclusiva do Condutor de Ambulância;
- 7.4. A manutenção preventiva da AM será comunicada pelo Supervisor de Frota Regional ou da Central quando atingido a quilometragem de revisão;
- 7.5. É obrigação do condutor manter-se atualizado quanto às normas de trânsito e com a CNH em ordem;
- 7.6. É obrigação do condutor verificar antes da saída para atender uma ocorrência se todos os componentes da equipe estão utilizando o cinto de segurança. Caso algum recusar a utilização, o condutor não inicializará a condução do veículo, entrando imediatamente em contato com a Central informando o ocorrido.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Protocolo institucional do SAMU – 192 São Paulo
- 8.2. POP 6-003 Intervenção - Remanejamento de Pessoal para composição de Equipe
- 8.3. POP 7-003 Condutor de ambulância – Abastecimento de Ambulância
- 8.4. POP 7-005 Condutor de ambulância – Preenchimento da Ordem de Serviço Externo



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## FROTA

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 7-001

Pág. 7 de 10

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**Rotinas diárias do condutor de ambulância**

### 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. Código de Trânsito Brasileiro, 2020. Disponível em <https://dhg1h5j42swfq.cloudfront.net/2021/01/11120314/codigo-de-transito-atualizado-lei-14-071-20-para-prf-2021.pdf> Acesso em 20/12/2021.
- 9.2. Protocolo de Atendimento Pré-Hospitalar: Suporte Básico de Vida. São Paulo: Secretaria Municipal de Saúde – SAMU, 2011. 7ª. Edição. 94 p.
- 9.3. Portaria nº. 2048/2002-SMS G/CR. Disponível em [https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048\\_05\\_1\\_1\\_2002.html](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_1_1_2002.html) Acesso em 20/12/2021.

**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-001**

**Pág. 8 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Rotinas diárias do condutor de ambulância**

**10. ANEXO**

**10.1. Check List**

PREFEITURA DE SÃO PAULO - SECRETARIA MUNICIPAL DA SAUDE

SUS SAMU 192

PREFEITURA DE SÃO PAULO SAUDE

Prefixo AM: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_  
 Placa: \_\_\_\_\_ Base Operacional: \_\_\_\_\_  
 KM Inicial: \_\_\_\_\_ KM Final: \_\_\_\_\_

**MOTORISTA**  
 NOME: \_\_\_\_\_ RF: \_\_\_\_\_

**PLANTÃO**  
 DIURNO: \_\_\_\_\_ Abasteceu: \_\_\_\_\_  
 NOTURNO: \_\_\_\_\_ It's \_\_\_\_\_

EQUIPAMENTOS	QTDE	SITUAÇÃO	ACESSÓRIOS	SITUAÇÃO
DOCTOS DO VEÍCULO	01		ÓLEO DE MOTOR E FREIO	
CHAVE DE RODA	01		ÁGUA DO RADIADOR	
MACAÇO + CABO	01		GIROFLEX	
TRIÂNGULO	01		SIRENES	
CONES	02		LIMPADORES DE PARABRISA	
EXTINTOR CABINE ABC 1 kg	01		RETROVISORES	
EXTINTOR SALÃO ABC 6 KG	01		PNEUS	
OXIGÊNIO 1	01		TRASEIROS	
OXIGÊNIO 2	01		DIANTEIROS	
OXIGÊNIO LIFE	01		PNEU RESERVA	
PRANCHA	02		ARCONDICIONADO	
KEDS	01		LUZES EXTERNAS	
MACA / COLCHONETE	01		LATERAL DIREITA	
CADEIRA DE RODAS	01		LATERAL ESQUERDA	
FAROLETE	01		DIANTEIRAS	
GUIA DE RUA	01		TRASEIRAS	
MÓDULO DE SIRENE	01		CALOTAS	
RÁDIO FIXO	01		LUZES INTERNAS	
RÁDIO PORTÁTIL - HT	01		BUZINA	
CHAVE DA AMBULÂNCIA	01		VENTILADOR DO SALÃO	
			TESTE DE RÁDIO - QSA	

**DESCRIÇÃO DAS AVARIAS:**

**MEMORANDO DA OFICINA / ORDEM DE SERVIÇO Nº:** \_\_\_\_\_

RELATO DO CONDUTOR: \_\_\_\_\_

Nº DO BOLETIM DE OCORRÊNCIA  
COORD. DE FROTA: \_\_\_\_\_

**MOTORISTA DO PLANTÃO ANTERIOR**  
 NOME E RF: \_\_\_\_\_

**HISTÓRICO DE OFICINA DO PLANTÃO**  
 MOTIVO DO ENCAMINHAMENTO: \_\_\_\_\_

RECEBIMENTO DO CONSERTO: \_\_\_\_\_  
 HIGIENIZAÇÃO DO VEÍCULO: \_\_\_\_\_  
 VISTO DO GERENTE: \_\_\_\_\_





**FROTA****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 7-001****Pág. 10 de 10****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****Rotinas diárias do condutor de ambulância****11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Roudom Moura	Solange Bitencourt	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte –

**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-002**

**Pág. 1 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Rotinas diárias do condutor de apoio operacional**

7-002 Rotinas diárias do condutor de apoio operacional

**1. OBJETIVOS**

- 1.1. Descrever processos e rotinas a serem executados pelo condutor de ambulância de apoio operacional do SAMU 192 São Paulo.

**2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Apoio Operacional: profissional que é responsável por fornecer suporte administrativo e logístico essencial para as equipes de intervenção;
- 2.2. Central de Regulação Médica das Urgências Samu 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, condutores, supervisores, TARM) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.3. Equipes de intervenção: constituição mínima por tipo de recurso, sendo:
- 2.3.1. Unidade de Suporte Básico de Vida Terrestre - SBV: tripulada por no mínimo 2 (dois) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência e um técnico ou auxiliar de enfermagem;
- 2.3.2. Unidade de Suporte Avançado de Vida Terrestre - SAV: tripulada por no mínimo 3 (três) profissionais, sendo um condutor de veículo de urgência, um enfermeiro e um médico;
- 2.3.3. Unidade de Suporte Intermediário de Vida Terrestre – SIV: tripulada por 2 profissionais enfermeiros ou 1 enfermeiro acompanhado de

**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-002**

**Pág. 2 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Rotinas diárias do condutor de apoio operacional**

técnico ou auxiliar de enfermagem, além de condutor de veículo de urgência;

2.3.4. Unidade Rápida de Atendimento por Motolância - URAM: equipe formada por duas motolâncias, cada uma conduzida por um profissional de enfermagem, auxiliar/técnico de enfermagem ou enfermeiro, com treinamento específico para a função;

2.4. Interlocutor: profissional que atua como um ponto de contato para o plantão administrativo técnico de enfermagem;

2.5. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como *objetivo* chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;

2.6. Supervisor de Frota: profissional que supervisiona, gerencia e relata os procedimentos relacionados ao abastecimento da ambulância.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

3.1. AM            Ambulância

3.2. CORE        Coordenação Regional de Enfermagem

3.3. PATE        Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem

3.4. OSE         Ordem de Serviço Externo



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## FROTA

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 7-002

Pág. 3 de 10

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Rotinas diárias do condutor de apoio operacional

- 3.5. RF Registro Funcional
- 3.6. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.7. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

## 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Equipe da Frota.

## 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Condutor de ambulância de apoio operacional e Central de Regulação.

## 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

- 6.1. Comparecer na base, no início do plantão, devidamente uniformizado, conforme escala previa definida;
- 6.2. Comunicar no rádio sua presença, informando nome, RF/matrícula, viatura e base;
- 6.3. Realizar o checklist (anexo 10.1) da viatura administrativa que irá assumir no plantão;
- 6.4. Abrir documentação necessária da viatura, a OSE (anexo 10.2) para registro ao longo do plantão (seguir POP 7-005 Condutor de ambulância – Preenchimento da Ordem de Serviço Externa);

**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-002**

**Pág. 4 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Rotinas diárias do condutor de apoio operacional**

- 6.5. Informar ao CORE, no início do plantão, a quantidade de macas reservas que existem disponíveis e a localização das macas reservas retidas;
- 6.6. Realizar o remanejamento dos profissionais da intervenção, conforme necessidade relatada pelo CORE;
- 6.7. Checar as macas oficiais retidas sem equipe e as macas reservas retidas conforme orientação do CORE, sempre informando se houve liberação e onde está sendo deixada;
- 6.8. Encaminhar maca reserva até a equipe de intervenção, conforme orientação do CORE, atentando-se para o controle e registro do uso das macas reservas, retornando à Unidade de Saúde periodicamente para recuperar o equipamento o mais breve possível;
- 6.9. Prestar apoio para entrega de insumos, equipamentos e outros materiais às equipes da intervenção;
- 6.10. Dar suporte aos supervisores de Frota e interlocutores, quando necessário;
- 6.11. Realizar o deslocamento de AM de obesos da região, conforme solicitação do CORE ou PATE. Com relação a AM UTI Neonatal e de múltiplas vítimas, o deslocamento é realizado pelo motorista que fica localizado na Central de Regulação. São locais de referência regional para guarda e retirada das ambulâncias de obeso:
  - 6.11.1. Centro-Oeste: base Bom Retiro - R. Jaraguá, 858;
  - 6.11.2. Sul: base Interlagos - Av. Interlagos, 5945;

**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-002**

**Pág. 5 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Rotinas diárias do condutor de apoio operacional**

- 6.11.3. Leste: base Tito Lopes – Avenida Pires Do Rio 228;
  - 6.11.4. Norte: base DTT - Rua Voluntários da Pátria 901;
  - 6.11.5. Sudeste: base Tatuapé - Avenida Celso Garcia, 2483.
- 6.12. Apoiar nos casos de acidente de trânsito envolvendo as equipes de intervenção, mediante solicitação do Supervisor de Frota e/ou CORE;

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. O condutor de apoio operacional deve atentar-se para respeitar as regras de trânsito durante todo seu deslocamento e manter sua CNH em ordem;
- 7.2. Durante o remanejamento, o condutor de apoio operacional deve sempre informar ao CORE os horários de deslocamento dos colaboradores (horário que deixou o funcionário na base);
- 7.3. Quando for acionado para o deslocamento da AM de obeso, o condutor deve dirigir-se até o endereço da ocorrência e trocar de AM com a equipe de intervenção, se dirigindo para a Unidade de Saúde juntamente com os mesmos para troca de viatura. O condutor administrativo deve permanecer no hospital aguardando a liberação da maca. Caso a liberação não ocorra, deve informar a Central de Regulação e seguir as instruções do CORE;
- 7.4. A prioridade da viatura de apoio operacional é o remanejamento. O apoio com a carga deve ser feito posteriormente.



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## FROTA

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-002**

**Pág. 6 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Rotinas diárias do condutor de apoio operacional**

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 8.1. POP 3-005 – Macas Retidas.
- 8.2. POP 7-005 Condutor de ambulância – Preenchimento da Ordem de Serviço Externa.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. Código de Trânsito Brasileiro, 2020. Disponível em <<https://dhg1h5j42swfq.cloudfront.net/2021/01/11120314/codigo-de-transito-atualizado-lei-14-071-20-para-prf-2021.pdf>>. Acesso em 20/12/2021.
- 9.2. Protocolo de Atendimento Pré-Hospitalar: Suporte Básico de Vida. São Paulo: Secretaria Municipal de Saúde – SAMU, 2011. 7ª. Edição. 94 p.
- 9.3. Portaria nº. 2048/2002-SMS G/CR. Disponível em <[https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048\\_05\\_11\\_2002.html](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_11_2002.html)>. Acesso em 20/12/2021.

**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-002**

**Pág. 7 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Rotinas diárias do condutor de apoio operacional**

**10. ANEXO**

**10.1 Check List**

PREFEITURA DE SÃO PAULO - SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

SUS SAMU 192

PREFEITURA DE SÃO PAULO SAÚDE

**CHECK LIST**


Prefixo AM: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_  
 Placa: \_\_\_\_\_ Base Operacional: \_\_\_\_\_  
 KM Inicial: \_\_\_\_\_ KM Final: \_\_\_\_\_

**MOTORISTA**  
 NOME: \_\_\_\_\_ RF: \_\_\_\_\_

**PLANTÃO**  
 DIURNO: \_\_\_\_\_ Abasteceu: \_\_\_\_\_  
 NOTURNO: \_\_\_\_\_ lts

EQUIPAMENTOS	QTDE	SITUAÇÃO	ACESSÓRIOS	SITUAÇÃO
DOCTOS DO VEÍCULO	01		ÓLEO DE MOTOR E FREIO	
CHAVE DE RODA	01		ÁGUA DO RADIADOR	
MACACO + CABO	01		GIROFLEX	
TRIÂNGULO	01		SIRENES	
CONES	02		LIMPADORES DE PARABRISA	
EXTINTOR CABINE ABC 1 kg	01		RETROVISORES	
EXTINTOR SALÃO ABC 6 KG	01		PNEUS	
OXIGÊNIO 1	01		TRASEIROS	
OXIGÊNIO 2	01		DIANTEIROS	
OXIGÊNIO LIFE	01		PNEU RESERVA	
PRANCHA	02		ARCONDICIONADO	
KEDS	01		LUZS EXTERNAS	
MACA / COLCHONETE	01		LATERAL DIREITA	
CADEIRA DE RODAS	01		LATERAL ESQUERDA	
FAROLETE	01		DIANTEIRAS	
GUIA DE RUA	01		TRASEIRAS	
MÓDULO DE SIRENE	01		CALOTAS	
RÁDIO FIXO	01		LUZS INTERNAS	
RÁDIO PORTÁTIL - HT	01		BUZINA	
CHAVE DA AMBULÂNCIA	01		VENTILADOR DO SALÃO	
			TESTE DE RÁDIO - QSA	

**DESCRIÇÃO DAS AVARIAS:**



**MEMORANDO DA OFICINA / ORDEM DE SERVIÇO Nº:**

RELATO DO CONDUTOR: \_\_\_\_\_

Nº DO BOLETIM DE OCORRÊNCIA: \_\_\_\_\_  
 COORD. DE FROTA: \_\_\_\_\_

**MOTORISTA DO PLANTÃO ANTERIOR**  
 NOME E RF: \_\_\_\_\_

**HISTÓRICO DE OFICINA DO PLANTÃO**  
 MOTIVO DO ENCAMINHAMENTO: \_\_\_\_\_

RECEBIMENTO DO CONserto: \_\_\_\_\_  
 HIGIENIZAÇÃO DO VEÍCULO: \_\_\_\_\_  
 VISTO DO GERENTE: \_\_\_\_\_





<b>FROTA</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 7-002</b>	<b>Pág. 8 de 10</b>
<b>Versão N°: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>Rotinas diárias do condutor de apoio operacional</b>		

10.2 Ordem de Serviço Externa (OSE) - Frente

**Deveres do Motorista**

**I-Inspeccionar antes da partida**

combustível, óleo e água

pneus, buzina, limpador de parabrisas

faróis, molas e amortecedores

correia do ventilador

baterias e cabos elétricos

espelho retrovisor

**II-Inspeccionar durante o serviço**

direção e embreagem

freios de pé e mãos

aquecimento do motor

dinamômetro e amperímetro direção

**III-Inspeccionar após o serviço**

combustível, óleo e água

funcionamento do motor

vazamento em geral

bateria e cabos elétricos

**No Acidente**

1 - sinalize o local.

2 - não discuta e evite comentários.

3 - arrole testemunhas.

4 - anote os dados necessários.

5 - avise o chefe mais próximo.

**Havendo Vítimas**

1 - preste socorro, mesmo que não seja do seu carro.

2 - prestigie as autoridades e não abandone o local.

3 - seja sereno e educado.

Obs: coloque na quadricula:

OK - se não houver defeito.

x - se houver defeito.

Os motoristas devem comunicar aos encarregados os defeitos observados, avarias, ou falta de acessórios no veículo, sob pena de responsabilidade pessoal.

**Prefeitura do Município de São Paulo**

Ordem de Serviço Externo

788990

n°

Data

---

motorista / operador \_\_\_\_\_ reg.funacional \_\_\_\_\_

apresentar-se ao funcionário Sr. \_\_\_\_\_

da divisão \_\_\_\_\_ unidade \_\_\_\_\_

endereço \_\_\_\_\_

com a viatura prefixo \_\_\_\_\_ placa \_\_\_\_\_ controle do relógio \_\_\_\_\_

carimbo e assinatura do encarregado \_\_\_\_\_ reg. funcional \_\_\_\_\_

**fornecimento de combustível**

odômetro/horímetro	litros	b. n°	assin. responsável
_____	álcool _____	_____	_____
_____	gasolina _____	_____	_____
_____	diesel _____	_____	_____

ao voltar km/hora \_\_\_\_\_ ao partir km/hora \_\_\_\_\_ ao partir km/hora \_\_\_\_\_

horas normais de trabalho \_\_\_\_\_ horas extras \_\_\_\_\_

assinatura do motorista \_\_\_\_\_

MO-065 COD SUPRI 51.215.003.008.0194-6

Observações \_\_\_\_\_

788990

viatura prefixo \_\_\_\_\_ placa \_\_\_\_\_ tipo \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

motorista / operador \_\_\_\_\_ registro funcional \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_

prestando serviço na \_\_\_\_\_ carimbo e assin. do encarregado \_\_\_\_\_ controle do relógio \_\_\_\_\_





Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-002**

**Pág. 10 de 10**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Rotinas diárias do condutor de apoio operacional**

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Roudom Moura	Solange Bitencourt	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

*- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -*

**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-003**

**Pág. 1 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Abastecimento de ambulância**

7-003 Abastecimento de ambulância

## **1. OBJETIVOS**

- 1.1. Descrever os processos e rotinas a serem executados pelo condutor do SAMU 192 São Paulo durante o abastecimento da ambulância.

## **2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, condutores, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.2. Condutor de ambulância: Profissional responsável por conduzir e abastecer ambulâncias de urgência e emergência de acordo com a legislação em vigor (Confederação Nacional do Transporte), padronizadas pelo código sanitário e pelo Regulamento da Portaria nº 2048 de 05/11/2002.
- 2.3. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;

**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-003**

**Pág. 2 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Abastecimento de ambulância**

- 2.4. Supervisor de Frota: Profissional que supervisiona, gerencia e relata os procedimentos relacionados às ambulâncias e condutores.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. CORE Coordenação Regional de Enfermagem  
3.2. RF Registro Funcional  
3.3. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência  
3.4. OSE Ordem de Serviço Externo  
3.5. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Equipe da Frota.

### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Conductor de Ambulância, Supervisão de Frota e CORE.

### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Identificar a necessidade de abastecimento da ambulância e solicitar autorização à Central de Regulação para seguir no abastecimento;  
6.2. Com  $\frac{1}{4}$  do marcador de combustível, é recomendado o abastecimento, porém em caso de ocorrência Echo, deverá seguir de acordo com a solicitação da Central de Regulação;

**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-003**

**Pág. 3 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Abastecimento de ambulância**

- 6.3. Proceder com o abastecimento da ambulância nos postos credenciados. Os postos credenciados podem ser consultados em aplicativo. Em caso de dúvida consultar o Supervisor de Frota;
- 6.4. Efetuar o pagamento usando o cartão de abastecimento corporativo e inserir o registro (RF ou matrícula composto de 8 dígitos, no caso dos colaboradores da SPDM retirar o número 19 e acrescentar 0) e senha;
- 6.5. Se der problema com o cartão de abastecimento corporativo – entrar em contato com a Supervisor de Frota e/ou CORE, para alinhar as tratativas com o posto de abastecimento;
- 6.6. Solicitar e coletar os documentos relevantes: nota fiscal e ticket de abastecimento, conferindo se os valores entre eles coincidem;
- 6.7. Informar para a Central de Regulação a quantidade de litros abastecidos e valor do abastecimento;
- 6.8. Grampear o ticket e o cupom fiscal junto com o *check list* e a OSE (anexos 10.1 e 10.2);
- 6.9. No final do plantão, guardar a documentação (OSE, checklist e nota fiscal de abastecimento em local de referência na base – Pasta da Frota);
- 6.10. Posteriormente a documentação será recolhida pelo Supervisor de Frota para prestação de contas junto ao Tribunal de Contas do Município de São Paulo/SP;
- 6.11. Ao término do plantão, o condutor deve passar a viatura com o nível de combustível acima do meio do marcador do combustível.

**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-003**

**Pág. 4 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Abastecimento de ambulância**

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. O condutor de ambulância deve sempre se certificar de que recebeu a nota fiscal e o ticket após o abastecimento. Se faltar algum desses documentos, o condutor é responsável por solicitar a segunda via junto ao posto;
- 7.2. Qualquer problema com o abastecimento deve ser informado para a Central de Regulação e o Supervisor de Frota;
- 7.3. O condutor deve se atentar para o nível de combustível não chegar na reserva, sendo passível de penalidade.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há

## **9. REFERÊNCIAS**

- 9.1. Código de Trânsito Brasileiro, 2020. Disponível em <<https://dhg1h5j42swfq.cloudfront.net/2021/01/11120314/codigo-de-transito-atualizado-lei-14-071-20-para-prf-2021.pdf>>. Acesso em 20/12/2021.
- 9.2. Protocolo de Atendimento Pré-Hospitalar: Suporte Básico de Vida. São Paulo: Secretaria Municipal de Saúde – SAMU, 2011. 7ª. Edição. 94 p.
- 9.3. Portaria nº. 2048/2002-SMS G/CR. Disponível em <[https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048\\_05\\_1\\_1\\_2002.html](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_1_1_2002.html)>. Acesso em 20/12/2021.

**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-003**

**Pág. 5 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Abastecimento de ambulância**

**10. ANEXO**

**10.1 Check List**

PREFEITURA DE SÃO PAULO - SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

SUS SAMU 192  
PREFEITURA DE SÃO PAULO SAÚDE


Prefixo AM: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_  
Placa: \_\_\_\_\_ Base Operacional: \_\_\_\_\_  
KM Inicial: \_\_\_\_\_ KM Final: \_\_\_\_\_

MOTORISTA  
NOME: \_\_\_\_\_ RF: \_\_\_\_\_

PLANTÃO  
DIURNO: \_\_\_\_\_ Abasteceu: \_\_\_\_\_  
NOTURNO: \_\_\_\_\_ lts

EQUIPAMENTOS	QTDE	SITUAÇÃO	ACESSÓRIOS	SITUAÇÃO
DOCTOS DO VEÍCULO	01		ÓLEO DE MOTOR E FREIO	
CHAVE DE RODA	01		ÁGUA DO RADIADOR	
MACACO + CABO	01		GIROFLEX	
TRIÂNGULO	01		SIRENES	
CONES	02		LIMPADORES DE PARABRISA	
EXTINTOR CABINE ABC 1 kg	01		RETROVISORES	
EXTINTOR SALÃO ABC 6 KG	01		PNEUS	
OXIGÊNIO 1	01		TRASEIROS	
OXIGÊNIO 2	01		DIANTEIROS	
OXIGÊNIO LIFE	01		PNEU RESERVA	
PRANCHA	02		ARCONDICIONADO	
KEDS	01		LUZES EXTERNAS	
MACA / COLCHONETE	01		LATERAL DIREITA	
CADEIRA DE RODAS	01		LATERAL ESQUERDA	
FAROLETE	01		DIANTEIRAS	
GUIA DE RUA	01		TRASEIRAS	
MÓDULO DE SIRENE	01		CALOTAS	
RÁDIO FIXO	01		LUZES INTERNAS	
RÁDIO PORTÁTIL - HT	01		BUZINA	
CHAVE DA AMBULÂNCIA	01		VENTILADOR DO SALÃO	
			TESTE DE RÁDIO - QSA	

DESCRIÇÃO DAS AVARIAS:



MEMORANDO DA OFICINA / ORDEM DE SERVIÇO Nº: \_\_\_\_\_

RELATO DO CONDUTOR: \_\_\_\_\_

Nº DO BOLETIM DE OCORRÊNCIA: \_\_\_\_\_  
COORD. DE FROTA: \_\_\_\_\_

MOTORISTA DO PLANTÃO ANTERIOR: \_\_\_\_\_  
NOME E RF: \_\_\_\_\_

HISTÓRICO DE OFICINA DO PLANTÃO: \_\_\_\_\_  
MOTIVO DO ENCAMINHAMENTO: \_\_\_\_\_

RECEBIMENTO DO CONSRTO: \_\_\_\_\_  
HIGIENIZAÇÃO DO VEÍCULO: \_\_\_\_\_  
VISTO DO GERENTE: \_\_\_\_\_



**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-003**

**Pág. 6 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Abastecimento de ambulância**

10.2 Ordem de Serviço Externa (OSE) - Frente

**Deveres do Motorista**  
**I-Inspeccionar antes da partida**

combustível, óleo e água  
 pneus, buzina, limpador de parabrisas  
 faróis, molas e amortecedores  
 correia do ventilador  
 baterias e cabos elétricos  
 espelho retrovisor

**II-Inspeccionar durante o serviço**

direção e embreagem  
 freios de pé e mãos  
 aquecimento do motor  
 dinamômetro e amperímetro direção


**III-Inspeccionar após o serviço**

combustível, óleo e água  
 funcionamento do motor  
 vazamento em geral  
 bateria e cabos elétricos

**No Acidente**  
1 - sinalize o local.  
2 - não discuta e evite comentários.  
3 - arrole testemunhas.  
4 - anote os dados necessários.  
5 - avise o chefe mais próximo.

**Havendo Vítimas**  
1 - preste socorro, mesmo que não seja do seu carro.  
2 - prestigie as autoridades e não abandone o local.  
3 - seja sereno e educado.  
Obs: coloque na quadrícula:  
OK - se não houver defeito.  
x - se houver defeito.

Os motoristas devem comunicar aos encarregados os defeitos observados, avarias, ou falta de acessórios no veículo, sob pena de responsabilidade pessoal.



**Prefeitura do Município de São Paulo**

Ordem de Serviço Externo

788990

nº \_\_\_\_\_  
Data \_\_\_\_\_

---

motorista / operador \_\_\_\_\_ reg. funcional \_\_\_\_\_

apresentar-se ao funcionário Sr. \_\_\_\_\_

da divisão \_\_\_\_\_ unidade \_\_\_\_\_

endereço \_\_\_\_\_

com a viatura prefixo \_\_\_\_\_ placa \_\_\_\_\_ controle do relógio \_\_\_\_\_

carimbo e assinatura do encarregado \_\_\_\_\_ reg. funcional \_\_\_\_\_

**fornecimento de combustível**

odômetro/horímetro	litros	b. nº	assin. responsável
_____	álcool _____	_____	_____
_____	gasolina _____	_____	_____
_____	diesel _____	_____	_____

ao voltar km/hora \_\_\_\_\_ ao partir km/hora \_\_\_\_\_ ao partir km/hora \_\_\_\_\_

horas normais de trabalho \_\_\_\_\_ horas extras \_\_\_\_\_

assinatura do motorista \_\_\_\_\_

MO-065 COD SUPRI 51.215.003.008.0194-6

Observações \_\_\_\_\_

788990

viatura prefixo \_\_\_\_\_ placa \_\_\_\_\_ tipo \_\_\_\_\_ nº \_\_\_\_\_

motorista / operador \_\_\_\_\_ registro funcional \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_

prestando serviço na \_\_\_\_\_ carimbo e assin. do encarregado \_\_\_\_\_ controle do relógio \_\_\_\_\_



**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-003**

**Pág. 8 de 8**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Abastecimento da ambulância**

## 11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Roudom Moura	Solange Bitencourt	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -

**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-004**

**Pág. 1 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Substituição da ambulância**

7-004 Substituição da ambulância

## **1. OBJETIVOS**

- 1.1. Descrever os processos e rotinas a serem executados pelo condutor de ambulância para efetuar a substituição de ambulâncias do SAMU 192 São Paulo.

## **2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. AGRICOL: Empresa contratada para manutenção das ambulâncias do SAMU 192 São Paulo;
- 2.2. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, condutores, supervisores, técnicos auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.3. Condutor de ambulância: Profissional responsável por conduzir e abastecer ambulâncias de urgência e emergência de acordo com a legislação em vigor (Confederação Nacional do Transporte), padronizadas pelo código sanitário e pelo Regulamento da Portaria nº 2048 de 05/11/2002;
- 2.4. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após

**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-004**

**Pág. 2 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Substituição da ambulância**

ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;

- 2.5. Supervisor de Frota: Profissional que supervisiona, gerencia e relata os procedimentos relacionados ao abastecimento da ambulância.

**3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. AM Ambulância  
3.2. CORE Coordenação Regional de Enfermagem  
3.3. PATE Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem  
3.4. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência  
3.5. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

**4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Equipe da Frota.

**5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Condutor de Ambulância, Supervisor de Frota e Central de Regulação.

**6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Ao identificar o problema da ambulância, o condutor de ambulância

**FROTA****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 7-004****Pág. 3 de 5****Versão Nº: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****Substituição da ambulância**

deve avisar imediatamente ao CORE e a Supervisão de Frota para que os mesmos avaliem a necessidade de substituição e retirem a AM de serviço;

- 6.2. Na necessidade, realizar o preenchimento de memorando de manutenção em duas vias (anexo 10.1);
- 6.3. Verificar com o Supervisor de Frota ou da Central qual ambulância reserva está disponível;
- 6.4. Dirigir-se até a Base onde existe AM reserva ou aguardar que o Supervisor de Frota leve a Am ao seu encontro;
- 6.5. Se precisar de guincho, o Supervisor de Frota ou o CORE (aos finais de semana) irá acionar o serviço e a equipe permanece no local aguardando;
  - 6.5.1. Se a quebra da ambulância ocorrer em via pública e não houver Apoio Administrativo disponível no plantão, o guincho será acionado juntamente com o serviço de táxi para a equipe, que se deslocarão até a oficina credenciada onde passarão todo o material da ambulância para uma Reserva Técnica preferencialmente de sua região;
- 6.6. Promover a troca dos equipamentos para a AM reserva;
- 6.7. Após a finalização da troca da ambulância, informar de imediato à Central de Regulação o número da AM em uso e colocá-la disponível;
- 6.8. Nos casos de substituição programada de ambulância reserva para a oficial, a permuta deverá ocorrer preferencialmente no período

**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-004**

**Pág. 4 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Substituição da ambulância**

noturno, alinhando previamente com Supervisão de Frota, CORE e/ou PATE, salvo nos casos onde não houver equipe no período noturno, onde o CORE irá orientar a troca no período diurno.

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Todas as substituições devem ser registradas e documentadas, garantindo o rastreamento e controle do processo.
- 7.2. Os pontos de Reservas Técnicas de cada região estão localizados:
  - 7.2.1. CENTRO – Frota Armênia – Avenida do Estado, 704
  - 7.2.2. OESTE – Base USP - AVENIDA PROFESSOR ALMEIDA PRADO, 1280
  - 7.2.3. SUL – Base Interlagos - AVENIDA INTERLAGOS, 5945 (Portão 1)
  - 7.2.4. LESTE – Base UPA Tito Lopes (Estacionamento) - AVENIDA PIRES DO RIO, 228
  - 7.2.5. NORTE – DASA/DTT - RUA VOLUNTARIOS DA PATRIA, 901
  - 7.2.6. SUDESTE – OFICINA AGRICOL – RUA ALMIRANTE PESTANA, 76

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. Código de Trânsito Brasileiro, 2020. Disponível em <<https://dhg1h5j42swfq.cloudfront.net/2021/01/11120314/codigo-de-transito-atualizado-lei-14-071-20-para-prf-2021.pdf>>. Acesso em 20/12/2021.
- 9.2. Protocolo de Atendimento Pré-Hospitalar: Suporte Básico de Vida. São Paulo: Secretaria Municipal de Saúde – SAMU, 2011. 7ª. Edição. 94 p.



Secretaria Municipal da Saúde  
 Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
 Coordenadoria de Urgências e Emergências  
 Departamento de Serviço de Atendimento  
 Móvel de Urgência – SAMU 192



**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-004**

**Pág. 5 de 5**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Substituição da ambulância**

**10. ANEXOS**

**10.1 Memorando de manutenção**

PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO  
 SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - SMS  
 SAMU - 192

**TERMO DE ENTREGA**  RECEBIMENTO  MANUTENÇÃO   
**MANUTENÇÃO**  TRANSFERÊNCIA  GUARDA  EMPRÉSTIMO  DOAÇÃO

OSE Nº \_\_\_\_\_ Data de entrada \_\_\_\_\_ Data de saída \_\_\_\_\_  
 Unidade \_\_\_\_\_ Nº do Ordem Adm \_\_\_\_\_  
 Profiss. \_\_\_\_\_ Placa \_\_\_\_\_ Parcialidade \_\_\_\_\_ Km entrada \_\_\_\_\_ Km saída \_\_\_\_\_

**DANOS OU AVARIAS DO VEICULO**

**COMB**  
 NOVO  BONS  RUINS

**SETOR AÇIONADO**  
 OFICINA   
 RAT   
 PATRIMÔNIO

**ACESSÓRIOS / EQUIPAMENTOS EXISTENTES**

Descrição	S	N	A	Descrição	S	N	A	Descrição	S	N	A	Descrição	S	N	A
Revolução				Chave condutora				Tanque				Metro			
Revolução				RX80				Receptor				Frontal			
Revolução				Alto-falantes				Disco				Inter-zelha			
Revolução				Amplificador				Disco				Ar condicionado			
Revolução				Alto-falantes				Alarma				Tachômetro			
Revolução				Alarma				Estator				Rolante			
Revolução				Alarma				Imperme				Localizador / GPS			
Revolução				Alarma				Trabalho				Documentos			

S= SIM, existente / N= NÃO, não existente / A= AVARIADO ou INCOMPLETO

Representante da Unidade Responsável / Recebedor: \_\_\_\_\_ Rétor / entregador: \_\_\_\_\_  
 Nome do servidor / condutor: \_\_\_\_\_ Nome do técnico: \_\_\_\_\_  
 Registro Funcional / RG: \_\_\_\_\_ Registro Funcional / RG: \_\_\_\_\_

*"NADA É MAIS IMPORTANTE DO QUE SALVAR UMA VIDA!"*

**12. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Roudom Moura	Solange Bitencourt	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -





## FROTA

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 7-005

Pág. 1 de 7

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Preenchimento da ordem de serviço externo

7-005 Preenchimento da ordem de serviço externo

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Descrever o processo de preenchimento da Ordem de Serviço Externo a ser executado pelo condutor de ambulância do SAMU 192 São Paulo.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Condutor de ambulância: Profissional responsável por conduzir e abastecer ambulâncias de urgência e emergência de acordo com a legislação em vigor (Confederação Nacional do Transporte) padronizados pelo código sanitário e pelo Regulamento da Portaria nº 2048 de 05/11/2002;
- 2.2. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;
- 2.3. Supervisor de Frota: Profissional que supervisiona, gerencia e relata os procedimentos relacionados ao abastecimento da ambulância.

## 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. AM            Ambulância
- 3.2. SAMU 192    Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.3. OSE           Ordem de Serviço Externo



## FROTA

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 7-005

Pág. 2 de 7

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

Preenchimento da ordem de serviço externo

#### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

4.1. Equipe da Frota.

#### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

5.1. Conductor de Ambulância e Supervisão de Frota.

#### 6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

6.1. Ao abrir uma Ordem de Serviço Externa (Anexo 10.1), o condutor de ambulância deve verificar e fazer o checklist de todos os “Deveres do Motorista”:

6.1.1. Inspeccionar a ambulância antes da partida (combustível, óleo e água; pneus, buzina, limpador de para-brisas; faróis, molas e amortecedores; correia do ventilador; baterias e cabos elétricos; espelho retrovisor);

6.1.2. Inspeccionar a ambulância durante o serviço (direção e embreagem; freios de pés e mãos; aquecimento do motor; dínamo e amperímetro direção);

6.1.3. Inspeccionar a ambulância após o serviço (combustível, óleo e água; funcionamento do motor; vazamento em geral; baterias e cabos elétricos);



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## FROTA

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-005**

**Pág. 3 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### Preenchimento da ordem de serviço externo

- 6.2. Preencher todos os campos da Ordem de Serviço Externo com caneta azul e letra legível:
  - 6.2.1. Data; motorista/operador (Conductor de AM); registro funcional; divisão; unidade; endereço; prefixo da viatura; placa;
- 6.3. Preencher os campos de fornecimento de combustível da OSE:
  - 6.3.1. No primeiro local do “ao partir Km/hora” da última linha (colocar o KM do início do plantão);
  - 6.3.2. No “ao voltar Km/hora” (colocar o KM do encerramento do plantão);
  - 6.3.3. O segundo “ao partir Km/hora” deve colocar o total de KM da AM percorrido ao final do plantão;
- 6.4. Assinar a OSE, no campo “assinatura do motorista”;
- 6.5. Caso seja necessário fazer o abastecimento da ambulância, preencher os campos de fornecimento de combustível da Ordem de Serviço Externo:
  - 6.5.1. No item “odômetro/horímetro”, escolher o tipo de combustível e colocar na primeira linha o Km da AM (do momento do abastecimento);
  - 6.5.2. No item “b. Nº”, colocar a quantidade de litros abastecidos;
  - 6.5.3. No local da assinatura do responsável, colocar o valor do abastecimento e grampear o cupom fiscal e o ticket do abastecimento (filipeta) junto à OSE para ser entregue na Base do SAMU 192 São Paulo, no respectivo local destinado pela Supervisão de frota;

**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-005**

**Pág. 4 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Preenchimento da ordem de serviço externo**

- 6.6. Na parte inferior da primeira página da OSE não é necessário realizar nenhum preenchimento;
- 6.7. Na parte posterior da OSE, o condutor de AM, deverá realizar os seguintes preenchimentos a cada movimentação com a AM:
- 6.7.1. Colocar na primeira linha o local, base do SAMU ou onde a ambulância se encontra; odômetro/horímetro (Km) e horas de partida;
- 6.7.2. Na segunda linha, colocar o local do destino e hora de chegada. E ao partir, inserir o horário de partida. Suceder da mesma forma para os demais atendimentos durante o plantão;
- 6.7.3. Na coluna “visto do usuário”, anotar o número da ocorrência na linha de partida, quando for o caso.
- 6.8. Ao encerramento do plantão, a OSE, deverá ser deixada na Base do SAMU 192 São Paulo, no respectivo local destinado pela Supervisão de frota;
- 6.9. Se preenchimento completo da OSE e houver a necessidade de abertura de uma nova ficha, atentar-se para o preenchimento completo da mesma;
- 6.10. Em casos de rasura da OSE, deverá ser entregue a Supervisão da Frota para cancelamento do documento, visto que o mesmo é numerado.

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Não há.



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## FROTA

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-005**

**Pág. 5 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Preenchimento da ordem de serviço externo**

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

8.1. Não há.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. Código de Trânsito Brasileiro, 2020. Disponível em <<https://dhg1h5j42swfq.cloudfront.net/2021/01/11120314/codigo-de-transito-atualizado-lei-14-071-20-para-prf-2021.pdf>>. Acesso em 20/12/2021.
- 9.2. Protocolo de Atendimento Pré-Hospitalar: Suporte Básico de Vida. São Paulo: Secretaria Municipal de Saúde – SAMU, 2011. 7ª. Edição. 94 p.
- 9.3. Portaria nº. 2048/2002-SMS G/CR. Disponível em <[https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048\\_05\\_1\\_1\\_2002.html](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_1_1_2002.html)>. Acesso em 20/12/2021.



Secretaria Municipal da Saúde  
 Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
 Coordenadoria de Urgências e Emergências  
 Departamento de Serviço de Atendimento  
 Móvel de Urgência – SAMU 192



**FROTA**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 7-005**

**Pág. 6 de 7**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

**Preenchimento da ordem de serviço externo**

**10. ANEXOS**

**10.1 Ordem de Serviço Externa (OSE)**

**Deveres do Motorista**  
**I-Inspeccionar antes da partida**

- combustível, óleo e água
- pneus, buzina, limpador de parabrisas
- faróis, molas e amortecedores
- correia do ventilador
- baterias e cabos elétricos
- espelho retrovisor

**II-Inspeccionar durante o serviço**

- direção e embreagem
- freios de pé e mãos
- aquecimento do motor
- dinamo e amperímetro direção

**III-Inspeccionar após o serviço**

- combustível, óleo e água
- funcionamento do motor
- vazamento em geral
- bateria e cabos elétricos

**No Acidente**

- 1 - sinalize o local.
- 2 - não discuta e evite comentários.
- 3 - arrole testemunhas.
- 4 - anote os dados necessários.
- 5 - avise o chefe mais próximo.

**Havendo Vítimas**

- 1 - preste socorro, mesmo que não seja do seu carro.
- 2 - prestigie as autoridades e não abandone o local.
- 3 - seja sereno e educado.

Obs: coloque na quadricula:

OK - se não houver defeito.

x - se houver defeito.

Os motoristas devem comunicar aos encarregados os defeitos observados, avarias, ou falta de acessórios no veículo, sob pena de responsabilidade pessoal.

MO-065 COD SUPRI 51.215.003.008.0194-6



**Prefeitura do Município de São Paulo**

**Ordem de Serviço Externo**

788990

n°

Data

motorista / operador

reg.funacional

apresentar-se ao funcionário Sr.

da divisão

unidade

endereço

com a viatura prefixo

placa

controle do relógio

carimbo e assinatura do encarregado

reg. funcional

**fornecimento de combustível**

odômetro/horímetro

litros

b. n°

assin. responsável

álcool

gasolina

diesel

ao voltar km/hora

ao partir km/hora

ao partir km/hora

horas normais de trabalho

horas extras

assinatura do motorista

Observações

prestando serviço na

carimbo e assin. do encarregado

controle do relógio

788990

n°

viatura prefixo

placa

tipo

motorista / operador

registro funcional

data



 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>FROTA</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 7-006</b>	<b>Pág. 1 de 4</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>Procedimentos sobre multas e recursos</b>		

7-006 Procedimentos sobre multas e recursos

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Orientar sobre processo de multas, recursos e licenciamentos de ambulância do SAMU 192 São Paulo.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. Condutor de ambulância: Profissional responsável por conduzir e abastecer ambulâncias de urgência e emergência de acordo com a legislação em vigor (Confederação Nacional do Transporte) padronizados pelo código sanitário e pelo Regulamento da Portaria nº 2048 de 05/11/2002;
- 2.2. Coordenação de Frota do SAMU 192: departamento responsável pela gestão, manutenção e substituição de ambulâncias do SAMU 192 São Paulo;
- 2.3. Equipe da Frota: profissionais que compõem a equipe de condutores de ambulância. A frota do SAMU é composta por ambulâncias e outros veículos especialmente equipados para prestar atendimento médico de urgência no local e durante o transporte para unidades de saúde, quando necessário;
- 2.4. Notificação de autuação por infração de trânsito: é uma comunicação que o órgão de trânsito envia ao proprietário de um veículo para avisá-lo de uma infração de trânsito cometida com seu veículo. Esse órgão terá sido o responsável por registrar a infração cometida e será chamado de órgão atuador. Nas rodovias e estradas estaduais / federais: o Departamento de Estradas de Rodagem de São Paulo (DER-SP) e a Polícia Militar Rodoviária Estadual e Federal. Nos perímetros



 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>FROTA</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 7-006</b>	<b>Pág. 2 de 4</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>Procedimentos sobre multas e recursos</b>		

urbanos dos municípios: a Polícia Militar do Estado de São Paulo e os agentes de órgão municipais e estaduais de trânsito;

- 2.5. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;
- 2.6. Supervisor de Frota: Profissional que supervisiona, gerencia e relata os procedimentos relacionados ao abastecimento da ambulância.

### **3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência.

### **4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Equipe da Frota.

### **5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Condutor de Ambulância e Supervisão de Frota.

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> <b>Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar</b> <b>Coordenadoria de Urgências e Emergências</b> <b>Departamento de Serviço de Atendimento</b> <b>Móvel de Urgência – SAMU 192</b>	 <b>SAMU 192</b>
<b>FROTA</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 7-006</b>	<b>Pág. 3 de 4</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>Procedimentos sobre multas e recursos</b>		

## **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. O condutor de ambulância será comunicado por “convocação urgente”, pelo supervisor de frota, quando receber uma notificação de autuação por infração à legislação de trânsito;
- 6.2. Ao ser convocado, o condutor de ambulância, deverá se dirigir-se o mais breve possível até a Coordenação de Frota para dar ciência a notificação de autuação por infração à legislação de trânsito e dar início a elaboração de recursos;
- 6.3. O condutor de ambulância deverá solicitar a sua gerente da base os dados da ocorrência relacionado à infração;
- 6.4. O condutor de ambulância deverá aguardar o resultado recurso que será comunicado posteriormente pelo supervisor de frota.

## **7. OBSERVAÇÕES / RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. O não comparecimento para apresentação do recurso pelo condutor, resultará em aceitar a cobrança em dobro da multa pelo órgão responsável;
- 7.2. Se realizado a solicitação de recurso e for indeferido, o pagamento da multa será de responsabilidade do condutor de ambulância. Na recusa do pagamento, será aberto um processo administrativo para o setor responsável realizar o desconto em folha de pagamento.;
- 7.3. Multas relacionadas a falta de uso de cinto de segurança (por qualquer um dos componentes da equipe), uso de celular ou rádio comunicador pelo condutor, não são passíveis de recurso, onde o condutor arcará com as consequências.

 <b>CIDADE DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Secretaria Municipal da Saúde</b> Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar Coordenadoria de Urgências e Emergências Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192	 <b>SAMU 192</b>
<b>FROTA</b>		
<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>		<b>POP 7-006</b>
<b>Versão Nº: 01</b>	<b>Emissão: 01/07/2024</b>	<b>Próxima revisão: 01/07/2026</b>
<b>Procedimentos sobre multas e recursos</b>		

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

8.1. Não há.

## 9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS

- 9.1. Código de Trânsito Brasileiro, 2020. Disponível em <<https://dhg1h5j42swfq.cloudfront.net/2021/01/11120314/codigo-de-transito-atualizado-lei-14-071-20-para-prf-2021.pdf>>. Acesso em 20/12/2021.
- 9.2. Protocolo de Atendimento Pré-Hospitalar: Suporte Básico de Vida. São Paulo: Secretaria Municipal de Saúde – SAMU, 2011. 7ª. Edição. 94 p.
- 9.3. Portaria nº. 2048/2002-SMS G/CR. Disponível em <[https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048\\_05\\_1\\_1\\_2002.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_1_1_2002.html)>. Acesso em 20/12/2021.

## 10. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Roudom Moura	Solange Bitencourt	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte –



## OPERAÇÃO DELEGADA

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 8-001**

**Pág. 1 de 5**

**Versão N°: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **Rotinas diárias dos Bombeiros Supervisores na Central de Regulação**

8-001 Rotinas diárias dos Bombeiros Supervisores na Central de Regulação

## **1. OBJETIVOS**

- 1.1. Este instrumento tem por objetivo descrever as atribuições dos Bombeiros Supervisores da Operação Delegada na Central de Regulação Médica de Urgências.

## **2. DEFINIÇÕES**

- 2.1. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;
- 2.2. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, telefonistas auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.3. Operação Delegada: Parceria entre a Prefeitura de São Paulo e Governo do Estado, na qual Ambulâncias do SAMU são tripuladas por equipes do



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## OPERAÇÃO DELEGADA

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 8-001

Pág. 2 de 5

Versão N°: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Rotinas diárias dos Bombeiros Supervisores na Central de Regulação

Corpo de Bombeiros. Cada unidade delegada será composta por um condutor de veículo de emergência e dois socorristas militares.

### 3. SIGLAS E ABREVIATURAS

- 3.1. SAMU Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
- 3.2. CORE Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.3. PATE Plantão Administrativo Técnico de Enfermagem
- 3.4. COBOM Centro de Operações do Corpo de Bombeiros
- 3.5. COPOM Centro Operacional da Polícia Militar
- 3.6. PM Polícia Militar
- 3.7. SIOPM Serviço de Informação Operacional da Polícia Militar
- 3.8. TARM Técnico Auxiliar de Regulação Médica

### 4. ÁREAS DE APLICAÇÃO

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências.

### 5. EQUIPES ENVOLVIDAS

- 5.1. Oficiais ou Praças do Corpo de bombeiros escalados na Central de Regulação Médica;
- 5.2. Bombeiros Integrantes das equipes Operacionais da Operação delegada;
- 5.3. Equipe de enfermagem da Central de Regulação Médica.



### OPERAÇÃO DELEGADA

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 8-001**

**Pág. 3 de 5**

**Versão N°: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **Rotinas diárias dos Bombeiros Supervisores na Central de Regulação**

#### **6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Cumprir escala diária, em regime de plantão de 12 horas (08 às 20h / 20h às 08h);
- 6.2. Efetuar a sua apresentação ao Enfermeiro do PATE;
- 6.3. Confirmar até as 08h30 a presença dos componentes das AMs com o CORE de cada região, realizando dupla checagem da escala de serviço;
- 6.4. Em situações de ausências, realizar intervenção e remanejamentos necessários em conjunto com o CORE da Região;
- 6.5. Efetuar Login nos sistemas operacionais – OnCall e SIOPM;
- 6.6. Identificar duplicidade de ocorrências cadastradas em ambas as instituições;
- 6.7. Atentar e informar ambas as agências em caso de envio de recurso por uma das partes, evitando a duplicidade de empenho, solicitando o cancelamento de envio de recurso a quem couber;
- 6.8. Atentar e informar ambas as agências a necessidade de envio de apoio para ocorrências de maior gravidade ou grande número de vítimas;
- 6.9. Solicitar ao supervisor de despacho do COPOM o acionamento de apoio de equipe de policiamento quando houver ocorrência policial envolvida com a emergência;
- 6.10. Supervisionar e prestar apoio às equipes de operacionais da Operação Delegada em qualquer intercorrência que ocorra durante o plantão;

### OPERAÇÃO DELEGADA

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 8-001**

**Pág. 4 de 5**

**Versão N°: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **Rotinas diárias dos Bombeiros Supervisores na Central de Regulação**

- 6.11. Realizar supervisão das equipes operacionais da operação delegada “*in loco*”, sempre que necessário;
- 6.12. Registrar todas as intercorrências no impresso “Relatório Diário” e enviar por whats App para a coordenação dos Bombeiros.

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. Não há.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.

## **9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54.
- 9.2. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.

## **10. ANEXOS**

- 10.1. Relatório Diário



Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



### OPERAÇÃO DELEGADA

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 8-001

Pág. 5 de 5

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

**Rotinas diárias dos Bombeiros Supervisores na Central de Regulação**

## 11 CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição/motivo da Alteração
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

Elaboração	Revisão	Validação	Aprovação
Fabiana Ribeiro	Larissa Olm	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -





Secretaria Municipal da Saúde  
Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar  
Coordenadoria de Urgências e Emergências  
Departamento de Serviço de Atendimento  
Móvel de Urgência – SAMU 192



## OPERAÇÃO DELEGADA

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP 8-002

Pág. 632 de  
636

Versão Nº: 01

Emissão: 01/07/2024

Próxima revisão: 01/07/2026

### Rotinas diárias dos Bombeiros da Operação Delegada

8-002 Rotinas diárias dos Bombeiros da operação delegada

## 1. OBJETIVOS

- 1.1. Este instrumento tem por objetivo descrever as atribuições dos Bombeiros da Operação Delegada.

## 2. DEFINIÇÕES

- 2.1. SAMU 192: componente assistencial móvel da Rede de Atenção às Urgências que tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras) que possa levar ao sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, mediante o envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número "192" e acionado por uma Central de Regulação Médica das Urgências;
- 2.2. Central de Regulação Médica das Urgências SAMU 192: estrutura física constituída por profissionais (médicos, enfermeiros, supervisores, telefonistas auxiliares de regulação médica - TARM e rádio operadores) capacitados em regulação dos chamados telefônicos que demandam orientação e/ou atendimento de urgência, por meio de uma classificação e priorização das necessidades de assistência em urgência, além de ordenar o fluxo efetivo das referências e contrarreferências dentro de uma Rede de Atenção;
- 2.3. Operação Delegada: Parceria entre a Prefeitura de São Paulo e Governo do Estado, na qual Ambulâncias específicas para esta operação são tripuladas por equipes do Corpo de Bombeiros. Cada unidade delegada

**OPERAÇÃO DELEGADA****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 8-002****Pág. 2 de 636****Versão N°: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****Rotinas diárias dos Bombeiros da Operação Delegada**

será composta por um condutor de veículo de emergência e dois socorristas militares.

**3. SIGLAS E ABREVIATURAS**

- 3.1. SAMU 192 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência;
- 3.2. CORE Coordenação Regional de Enfermagem
- 3.3. CR Central de Regulação

**4. ÁREAS DE APLICAÇÃO**

- 4.1. Central de Regulação Médica das Urgências;
- 4.2. Equipe de intervenção da Operação delegada.

**5. EQUIPES ENVOLVIDAS**

- 5.1. Oficiais ou Praças do Corpo de bombeiros escalados na Central de Regulação Médica.
- 5.2. Bombeiros Integrantes da Operação delegada.
- 5.3. Equipe de enfermagem da Central de Regulação Médica

**6. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES**

- 6.1. Cumprir escala diária, em regime de plantão de 12 horas (08 às 20h / 20h às 08h);
- 6.2. Ao chegar ao plantão informar para a Central de Regulação via rádio o nome, registro, e número da AM que irá tripular;

### OPERAÇÃO DELEGADA

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 8-002**

**Pág. 3 de 636**

**Versão Nº: 01**

**Emissão: 01/07/2024**

**Próxima revisão: 01/07/2026**

### **Rotinas diárias dos Bombeiros da Operação Delegada**

- 6.3. As equipes da operação delegadas são compostas por 3 componentes. Em situações de ausências, os remanejamentos necessários serão feitos em conjunto da equipe Supervisora da Operação Delegada na CR junto com o CORE da Região;
- 6.4. Em casos de equipes completas e um componente sem equipe, este será remanejado para compor como 4º componente;
- 6.5. O deslocamento para base remanejada poderá ser realizado pelo próprio colaborador ou pela equipe com a AM. Na impossibilidade, o CORE irá providenciar um carro de apoio;
- 6.6. Informar ao CORE quando chegar à base destinada no remanejamento;
- 6.7. As intercorrências e qualquer solicitação, incluindo necessidade de apoio e casos de maca retida, devem ser informadas para o CORE e para o Bombeiro Supervisor da Operação Delegada na CR, via rádio;

## **7. OBSERVAÇÕES/RECOMENDAÇÕES**

- 7.1. O remanejamento pela equipe com a AM descrito em item 4.5 deverá ser em status QRV.

## **8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 8.1. Não há.

**OPERAÇÃO DELEGADA****PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO****POP 8-002****Pág. 4 de 4****Versão N°: 01****Emissão: 01/07/2024****Próxima revisão: 01/07/2026****Rotinas diárias dos Bombeiros da Operação Delegada****9. REFERÊNCIAS CONSULTADAS**

- 9.1. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002. Aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Diário Oficial da União, Brasília, 12 nov. 2002. Seção 1, p. 32-54.
- 9.2. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria nº 1010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 98, v. 1, p. 34-36, 22 maio 2012.

**10. ANEXOS**

- 10.1. Não há

**11. CONTROLE DE REVISÕES/ALTERAÇÕES**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição/motivo da Alteração</b>
01	01/07/2024	Elaboração do procedimento/rotina

<b>Elaboração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Validação</b>	<b>Aprovação</b>
Fabiana Ribeiro	Larissa Olm	Amanda de Ornelas Lia Straceri	Alexandre Resende José Caruso Maíra Costa

- Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte -